

ANEXO I

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

ADITAMENTO 1

1 OBJETO

Contratação de Subscrições, Serviço de Suporte Técnico Especializado Local e Remoto, Assessment e Créditos de Treinamento para as Ferramentas Splunk Enterprise e Splunk Enterprise Security.

2 ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO CONTRATADO

2.1 A CONTRATADA deverá fornecer subscrições, e suporte técnico especializado para os produtos SPLUNK com as características detalhadas na Tabela 1 a seguir:

Item	Descrição	Quantidade
1	<i>Splunk Enterprise - Standard Support 60GB - Term license with Standard Success Plan com suporte - Start on delivery (36 meses) - SKU SE-T-LIC-ST</i>	1 (licença)
2	<i>Splunk Enterprise Security - Term License with Standard Success Plan GB/day Security de 60GB - com suporte - Start on delivery (36 meses) - SKU ES-T-LIC-ST</i>	1 (licença)
3	Suporte técnico on-site/remoto - Banco de Horas	1500 (horas)
4	Créditos de Treinamento (Training Credits) - SKU EDU-CREDIT-1	4000 (créditos)
5	Serviço de Assessment Anual do FABRICANTE - SKU PS-DAY-ALP	15 (unidades)

Tabela 1: Relação dos itens da contratação

- 2.2 A CONTRATADA deverá fornecer subscrição **Splunk Enterprise - Standard Support 60GB - Term license with Standard Success Plan com suporte - Start on delivery** (item 1) com **validade por um período de 36 meses**;
- 2.3 A CONTRATADA deverá fornecer subscrição **Splunk Enterprise Security - Term License with Standard Success Plan GB/day Security de 60GB - com suporte - Start on delivery** (item 2) com **validade por um período de 36 meses**;
- 2.4 A ITAIPU pretende solicitar as subscrições, o serviço de suporte técnico e os créditos de treinamento de acordo com a Tabela 2 a seguir (estimado):

Item	Descrição	Ano			
		2026	2027	2028	2029
1	<i>Term license Splunk Enterprise (36 meses)</i>	1			
2	<i>Term license Splunk Enterprise Security (36</i>	1			

meses)

3	<i>Suporte técnico on-site/remoto - Banco de Horas</i>	500	500	500
4	Créditos de Treinamento (Training Credits)	1500	1500	1000
5	Assessment Anual do FABRICANTE	5	5	5

Tabela 2: Plano estimado de solicitações anuais

- 2.5 A CONTRATADA deverá fornecer em até 15 (quinze) dias úteis após a data estabelecida na Ordem de Início de Serviço as subscrições *Splunk Enterprise* (item 1) e *Splunk Enterprise Security* (item 2).
- 2.6 O Suporte técnico on-site (presencial) será solicitado pela Itaipu Binacional, tendo como referência a distribuição anual de horas previstas na Tabela 2, e respeitando as seguintes condições:
- 2.6.1 As solicitações de atendimento on-site serão de no mínimo 32 horas por solicitação, e serão comunicadas à CONTRATADA com ao menos 15 dias de antecedência.
- 2.6.2 O atendimento on-site se dará nas dependências da Itaipu Binacional, nas unidades de Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguai). Os profissionais da contratada que farão o atendimento deverão ter disponibilidade para atividades noturnas, fins de semana e feriados. Em caráter excepcional e a critério exclusivo da equipe técnica da Itaipu, o atendimento on-site poderá ser realizado em outros escritórios da Itaipu no Brasil ou no Paraguai.
- 2.6.3 Todas as despesas relacionadas a hospedagem, alimentação, deslocamento e/ou traslado dos profissionais da CONTRATADA que farão o atendimento on-site, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cabendo à ITAIPU apenas os custos das horas de trabalho executadas pelos profissionais da CONTRATADA através do Banco de Horas.
- 2.7 As solicitações de atendimento remoto devem respeitar os tempos iniciais de atendimento e solução de acordo com o definido na Tabela 3 (item 4.3.3).
- 2.8 Os Créditos de Treinamento (Training Credits ou Training Units), devem ser oficiais do FABRICANTE SPLUNK, cabendo a CONTRATADA apenas adquiri-los junto ao FABRICANTE e repassá-los a Itaipu, podendo a Itaipu utilizá-los junto a qualquer centro de treinamento oficial do FABRICANTE.
- 2.8.1 Os “Créditos de Treinamento” serão solicitados de acordo com a demanda e

critérios de Itaipu, podendo ser solicitadas na modalidade de capacitação para 1 (uma) pessoa, ou para um grupo de pessoas. Em se tratando de um grupo de 6 (seis) ou mais pessoas para uma mesma capacitação e em mesma data, fica assegurado à Itaipu o direito de exigir que a capacitação seja com instrutor presencial nas dependências da Itaipu Binacional, especificamente na Central Hidrelétrica de Itaipu em Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguai).

2.8.2 Para os casos de capacitações com o uso de “Créditos de Treinamento” com grupo de 6 (seis) ou mais pessoas, onde Itaipu exerça seu direito contratual de que a capacitação ocorra com instrutor presencial nas suas dependências (conforme item 2.8), todas as despesas relacionadas a hospedagem, alimentação, deslocamento e/ou traslado do **instrutor**, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a ITAIPU apenas os custos dos “Créditos de Treinamento” para a capacitação em questão.

2.8.3 A Itaipu Binacional, ao exercer seu direito de solicitar que a capacitação seja realizada de forma presencial em suas dependências (conforme item 2.8.1), caberá à CONTRATADA a responsabilidade de intermediar, em estrita coordenação com a Itaipu Binacional, a contratação e o agendamento da capacitação junto a um Centro de Treinamento oficial do FABRICANTE SPLUNK, bem como a coordenação logística e operacional diretamente com o instrutor designado para a atividade, garantindo o pleno cumprimento das condições estabelecidas no item 2.8.2.

2.9 Faz parte das responsabilidades da CONTRATADA acerca do “**Assessment Anual do FABRICANTE**”, a intermediação, a contratação junto ao FABRICANTE, o agendamento das atividades, o acompanhamento da execução, a análise e a implementação das recomendações do FABRICANTE, sempre em estrita coordenação com a Itaipu Binacional e com o FABRICANTE.

2.9.1 O “**Assessment Anual do Fabricante**” descrito pelo SKU PS-DAY-ALP, será solicitado pela Itaipu em lotes anuais de 5 unidades cada (que tipicamente correspondem a 5 dias de atividades).

2.9.2 As atividades técnicas e operacionais da CONTRATADA, quando atuando no “**Assessment Anual do FABRICANTE**”, serão cobertas pelo “Banco de Horas”, respeitando as equivalências definidas na Tabela 4, e quando aplicável todos os dispostos do Item 2.6 relativos a atendimento on-site.

3 CARACTERÍSTICAS DAS SUBSCRIÇÕES

- 3.1 O direito de atualização de versão consiste no direito reconhecido pelo fabricante para atualização do software e atualização de qualquer natureza (updates) para o software especificado, tradicionalmente disponíveis através de download desde um site oficial, sem custos adicionais para a Itaipu Binacional;
- 3.2 As subscrições e produtos entregues deverão desempenhar todas as funções e especificações previstas nos manuais técnicos e obedecer a todas as normativas de utilização e de suporte técnico estipulado pelo fabricante;
- 3.3 Garantir o acesso (livre de qualquer ônus adicional) a documentação do site oficial e a sua base de conhecimento oficial da SPLUNK Inc., assim como o web fórum, e-mail e contato telefônico para atendimento de suporte;
- 3.4 Ao identificar uma vulnerabilidade de segurança nos produtos Splunk, a CONTRATADA deve disponibilizar a correção de segurança provida pelo FABRICANTE em 5 dias úteis após sua identificação. Até a entrega da correção, a CONTRATADA e o FABRICANTE devem disponibilizar uma forma de mitigação de risco em até 4hs corridas.
- 3.5 A CONTRATADA deverá assegurar que quaisquer alterações promovidas pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando, a mudanças de nomenclatura, SKUs, modelos de licenciamento, programas de parceria, estruturas comerciais, ou modalidades de suporte técnico, não resultem em redução do escopo contratado, nem impliquem custos adicionais à ITAIPU Binacional durante a vigência do contrato.

Deverá ser igualmente garantida a equivalência funcional, técnica e operacional dos produtos e serviços fornecidos, incluindo a manutenção dos níveis de serviço (SLA), direitos de atualização, suporte técnico, acesso a recursos do fabricante e demais condições originalmente pactuadas.

Caso ocorram descontinuações, substituições ou evoluções de produtos ou serviços por parte do fabricante, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional, solução equivalente ou superior, assegurando a continuidade operacional do ambiente e a aderência aos requisitos técnicos estabelecidos.

4 SUPORTE ESPECIALIZADO LOCAL E REMOTO

- 4.1 Faz parte do escopo de atuação do suporte técnico (local e remoto) as atividades

relacionadas ao planejamento, consultoria, apoio a projetos internos, suporte, configuração, customização, testes e apoio e acompanhamento técnico às atividades de Assessment do **FABRICANTE** ou qualquer outro elemento relacionado a esta plataforma;

4.2 O **Suporte Técnico Local** será caracterizado pelos serviços realizados nas dependências da ITAIPU (Usina Hidrelétrica Itaipu, nas unidades de Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguai)), presencialmente (on-site) por técnicos especialistas.

4.2.1 A medição das horas dos chamados abertos nesta modalidade será contabilizada a partir do momento que a CONTRATADA der início na atividade no local informado;

4.2.2 Enquanto dure o serviço de suporte técnico local, o profissional alocado não poderá atender a serviços oriundos de fontes distintas as explicitamente especificadas pela ITAIPU Binacional;

4.2.3 Todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de tecnologia da informação da ITAIPU devem ser rigorosamente observados por todos os funcionários contratados designados para os serviços;

4.2.4 A CONTRATADA deve notificar imediatamente a ITAIPU de todos os casos de transferência ou demissão de seus profissionais e solicitar a adequada revisão, modificação ou revogação de todos os privilégios de acessos às áreas físicas, sistemas, informações e recursos da ITAIPU.

4.3 O **Suporte Técnico Remoto** será caracterizado pelo atendimento à distância com acesso remoto à rede de ITAIPU, via VPN (rede virtual) ou qualquer outro meio disponibilizado através de consenso com as equipes de infraestrutura da ITAIPU;

4.3.1 As solicitações de Suporte Técnico Remoto serão solicitadas sob demanda, de acordo com a necessidade e conveniência da ITAIPU, através dos canais informados pela CONTRATADA;

4.3.2 A CONTRATADA deverá dispor de no mínimo DOIS meios para aberturas de chamados, sendo um obrigatoriamente o canal telefônico, e o outro podendo ser e-mail ou sistema web de tickets.

4.3.3 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade técnica e o atendimento dos serviços de suporte técnico remoto em regime de 5x8 (em horário comercial), para todo o conjunto de serviços que faz parte deste contrato, sem limite de acionamentos

e devendo responder aos requisitos de níveis de serviço especificados na Tabela 3 a seguir:

Severidade	Descrição	Início do Atendimento	Encerramento do Atendimento
1	Crítica	2 horas	4 horas
2	Alta	6 horas	6 horas
3	Média	12 horas	24 horas
4	Baixa	24 horas	48 horas
5	Atividade Planejada	Negociado	Negociado

Tabela 3: Níveis de severidade e atendimento para o suporte técnico remoto

4.3.4 O início da prestação de Suporte Técnico Remoto não poderá ultrapassar o tempo máximo (em horas úteis) estabelecido na coluna INÍCIO DO ATENDIMENTO, desde a abertura do chamado pela ITAIPU, tendo a CONTRATADA até o tempo máximo (em horas úteis) estabelecido na coluna ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO para concluir as atividades de suporte, informando a efetiva solução do problema ou solução de contorno. Os prazos de encerramento são contados a partir do efetivo Início do Atendimento;

4.3.5 Os níveis de severidade serão definidos por ITAIPU na abertura do chamado e poderão sofrer alterações ao longo do atendimento;

4.3.6 Quanto se tratar de “Atividade Planejada”, com tempos de início e encerramento do atendimento negociado, antes do início da atividade a CONTRATADA deverá apresentar a quantidade de horas estimadas para a execução da atividade, e esta deverá ser aprovada por ITAIPU antes do início efetivo;

4.3.7 A qualquer momento, caso a CONTRATADA observe que não será possível cumprir com os prazos estabelecidos para início e/ou encerramento do atendimento, esta deverá comunicar formalmente a ITAIPU, apresentando as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos, e caberá exclusivamente à ITAIPU o aceite ou não das justificativas apresentadas;

4.3.8 Quando a solução e/ou resposta passar a depender do FABRICANTE, passa a

vigorar os tempos de atendimento e solução descritos pelo FABRICANTE considerando sempre o programa de suporte contratado por ITAIPU junto ao FABRICANTE (https://www.splunk.com/en_us/customer-success/support-programs.html#response);

4.3.9 O encerramento do atendimento de suporte técnico e o encerramento do chamado somente poderão ser efetuados após validação e certificação pela ITAIPU;

4.4 A CONTRATADA deverá incluir no planejamento a devida transferência de conhecimento aos técnicos da ITAIPU, repassando documento contendo a descrição da infraestrutura criada ou alterada, diagrama em MS Visio, manuais, procedimentos, configurações alteradas e qualquer outro tipo de documentação inerente a transferência de conhecimento solicitado pela Itaipu Binacional;

4.5 As atividades de planejamento mencionadas no item 4.1 deverão ser realizadas em modalidade de Suporte Técnico Local na Usina Hidrelétrica de Itaipu CHI/ME - Superintendência de Informática em Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguai), e iniciadas em até 15 (quinze) dias úteis após a data indicada na Ordem de Início de Serviço (OIS). Ao término das atividades de planejamento a CONTRATADA deverá entregar documento/relatório contendo o planejamento anual acordado com a Itaipu Binacional;

4.6 Os relatórios devem sempre ser apresentados em meio digital, e quando forem impressos por solicitação da Itaipu Binacional deve ser utilizado o modo de impressão frente-verso;

4.7 As horas previstas para suporte técnico local e remoto no regime de Banco de Horas poderão ser utilizadas em qualquer quantidade e período (observando o disposto no item 2.6), dependendo da demanda da Itaipu Binacional, ao total máximo de 1.500 (um mil e quinhentas) horas, durante a vigência da contratação, devendo obedecer ao critério de equivalência para o consumo em horas previstas na Tabela 4 a seguir:

Tipo de Serviço	Unid.	Quant.	Equiv
Suporte técnico remoto (independente do horário)	Hora	1	0,7
Suporte on-site (horário comercial)	Hora	1	1
Suporte on-site (noturno)	Hora	1	1,5
Suporte on-site (finais de semana e feriados)	Hora	1	2

Tabela 4: Equivalência de horas de atendimento

- 4.8 Apenas serão faturadas horas do banco de horas efetivamente utilizadas, devendo ser previamente solicitadas, agendadas e aprovadas pela Itaipu Binacional;
- 4.9 O suporte deverá estar apto a tratar as demandas em todos os componentes dos produtos *Splunk Enterprise* e *Splunk Enterprise Security*, bem como a respectiva integração destes com os demais elementos do ambiente de TI da Itaipu Binacional, que estejam homologados para trabalhar com a solução Splunk, ou com os protocolos suportados por esta.
- 4.10 Para atividades de Suporte Técnico Local, somente deverão fazer parte deste cômputo as horas consumidas nas atividades designadas pela Itaipu Binacional ou em local previamente aprovado pela área gestora. Não deverá fazer parte deste cálculo as horas consumidas desde o deslocamento do técnico até a apresentação na Itaipu Binacional;
- 4.11 Qualquer atuação dos técnicos alocados pela CONTRATADA, para atendimento ao Suporte Técnico Local ou Suporte Técnico Remoto, deverá ser previamente solicitada pela Itaipu Binacional através de documento e/ou canais de comunicação especificados quando do início dos trabalhos.

5 ASSESSMENT DO FABRICANTE

- 5.1 A CONTRATADA deverá fornecer o serviço de Assessment (Health Check) da solução Splunk, a ser executado anualmente por especialistas do FABRICANTE, em conjunto com a CONTRATADA, visando garantir a otimização, integridade e evolução do ambiente tecnológico da Itaipu Binacional.
- 5.2 O serviço de “**Assessment Anual do Fabricante**” deve utilizar como referência o SKU PS-DAY-ALP do FABRICANTE, mas não deve se restringir a ele.
- 5.3 O serviço de Assessment deverá ser realizado em ciclos anuais durante a vigência do contrato.
 - 5.3.1 Cada ciclo será iniciado mediante solicitação formal da ITAIPU, em data acordada entre as três partes (ITAIPU, FABRICANTE e CONTRATADA).
- 5.4 As atividades de Assessment e verificação de integridade deverão abranger, no mínimo:

- 5.4.1 Coleta de informações do ambiente utilizando ferramentas e técnicas oficiais do FABRICANTE para avaliar controles técnicos e a arquitetura atual.
- 5.4.2 Realização de sessões com as equipes técnica e operacional da Itaipu Binacional para identificação de requisitos e gargalos.
- 5.4.3 Mapeamento das configurações existentes frente às melhores práticas globais do FABRICANTE e aos problemas reportados pela Itaipu Binacional.
- 5.4.4 Identificação de desvios entre o projeto atual e as necessidades de negócio da ITAIPU, incluindo recomendações de mudanças.
- 5.5 Ao término de cada ciclo de Assessment, a CONTRATADA deverá fornecer:
 - 5.5.1 Documento detalhado contendo a análise do ambiente, identificação de lacunas, plano de remediação e recomendações de melhores práticas.
 - 5.5.2 Realização de 01 (um) workshop técnico presencial nas dependências da ITAIPU, ministrado por especialistas do FABRICANTE, para apresentação dos resultados e capacitação da equipe interna nos tópicos identificados.
- 5.6 Todas as etapas do Assessment que exijam interação técnica, bem como o Workshop de encerramento, deverão ser realizadas de forma presencial nas dependências da Itaipu Binacional em Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguai).
- 5.7 Todas as despesas com deslocamento, transporte, hospedagem, alimentação e traslados dos profissionais do FABRICANTE e da CONTRATADA para a execução deste serviço são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus adicional à Itaipu Binacional.
- 5.8 Os ajustes e correções identificados no relatório de Assessment serão executados pela CONTRATADA através do Banco de Horas previsto no item 2.1 (Tabela 1).

6 REQUISITOS TÉCNICOS

- 6.1 A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica dos analistas envolvidos por meio de documentação, apresentando em até 90 (noventa) dias corridos, a partir da data indicada na OIS, os certificados de especialização dos profissionais envolvidos nas atividades de suporte técnico local e remoto;
- 6.2 Os profissionais da CONTRATADA envolvidos com todas as atividades cobertas por esse contrato, deverão pertencer ao quadro próprio da CONTRATADA e comprovar, por meio de documentação apropriada, possuírem as seguintes certificações:

- a) Splunk Certified Admin;
- b) Splunk Certified Architect;
- c) Splunk Enterprise Security Certified Admin;
- d) Certificação ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

6.3 A Itaipu Binacional se reserva o direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o atendimento final;

7 HORÁRIO DE TRABALHO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 7.1 O horário de trabalho será de Segunda-feira a Sexta-feira, exceto feriados e dias não trabalhados conforme o calendário de feriados da Itaipu Binacional, o horário de trabalho no escritório da Itaipu Binacional é das 7h00 até 17h00, com um intervalo de almoço das 11h30 às 13h30 (horário de Brasília e/ou Hernandarias);
- 7.2 Em situações especiais, poderá haver necessidade de alteração do horário de atendimento, seguindo as equivalências definidas na Tabela 4.

8 TRANSPORTE E ACESSO NOS ESCRITÓRIOS DA ITAIPU BINACIONAL

- 8.1 Todo o transporte de materiais e deslocamentos de empregados da CONTRATADA será de total responsabilidade da CONTRATADA;
- 8.2 A CONTRATADA poderá possuir veículo próprio ou alugado para o transporte de materiais e para todo e qualquer deslocamento de seus empregados nas dependências da ITAIPU;
- 8.3 O acesso de empregado da CONTRATADA estará restrito ao local onde serão realizados os serviços e sempre terão o acompanhamento de um empregado da Itaipu Binacional previamente designado para tal;
- 8.4 Tanto os veículos quanto os funcionários da CONTRATADA que circulam dentro da ITAIPU, estarão sujeitos à inspeção e revisão pela Segurança Empresarial de ITAIPU a qualquer momento e local.