ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ANEXO I

ADITAMENTO 2

Sumário

1 OBJETO 2
2 LICENCIAMENTO 2
2.1 MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO 2
2.2 LISTA DE PRODUTOS SOLICITADOS 3
3 SUPORTE TÉCNICO REMOTO E LOCAL 5
3.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO 5
3.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL 6
3.3 RESUMO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E LOCAL SOLICITADOS 8
4 CONSULTORIA 8
4.1 PROJETO 9
5 TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA 10
6 PRAZOS 11
7 GARANTIAS GERAIS 11
8 ACESSO À REDE CORPORATIVA 13
9 GERENTE DE CONTA 13
10 ADENDOS 13

1 OBJETO

Aquisição de Subscrição, sob a modalidade de contrato Enterprise Agreement (EA) da Microsoft, dos serviços Microsoft 365 nos Planos Empresariais F3 e E5, Complementos de Power Platform, Windows 365 Enterprise Basic, Standard e Premium, Microsoft Project Plano 1, 3 e 5, Microsoft Visio Plano 1 e 2, Exchange e Configuration Manager, Power Pages e Serviços de Suporte Técnico Local e Remoto do Parceiro para os usuários da Margem Esquerda da ITAIPU Binacional.

2 LICENCIAMENTO

a) A presente solução tem por objetivo manter o parque de computadores desktop e a infraestrutura de processamento central do serviço de mensageria e ferramentas de colaboração, dotados de licenças atualizadas, de acordo com Microsoft e atendendo às necessidades da ITAIPU Binacional;

b) Fornecimento de chaves de instalação (product keys), associadas ao conjunto de softwares adquiridos e/ou credenciais de acesso para download no site do Fabricante;

c) A CONTRATADA deverá fornecer versões novas, corretivas e/ou evolutivas da solução completa e de seus produtos Microsoft, devendo incluir a correção de falhas e implementações de melhorias do produto;

d) As versões das licenças a serem fornecidas devem ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pelo fabricante Microsoft;

e) Para cada nova versão de licença, a CONTRATADA deverá fornecer os arquivos de atualização, manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa sobre as novas funcionalidades implementadas quando o produto assim o exigir;

f) As atualizações e correções realizadas nos softwares que compõem a solução não deverão acarretar custos adicionais para ITAIPU Binacional;

g) Caso seja necessária a substituição de licenças equivalentes durante a vigência do contrato, esta deverá ocorrer sem custo adicional para ITAIPU Binacional;

h) ITAIPU Binacional somente autorizará a CONTRATADA a realizar inventários de equipamentos quando solicitado formalmente;

i) O acesso às licenças, bem como às atualizações, deve ser disponibilizado no site do fabricante por meio de senha de usuário. A CONTRATADA deverá informar todos os requisitos necessários para baixar e instalar o software;

j) A CONTRATADA disponibilizará à ITAIPU Binacional acesso ao site do Volume Licensing Service Center (VLSC) e ao Centro de Administração do Microsoft 365 para monitoramento e utilização das licenças e os benefícios do contrato;

k) A CONTRATADA administrará a inclusão das licenças adquiridas ou contratadas ao Tenant da ITAIPU Binacional cujas informações estão detalhadas no item 2.1 Modalidade de Contratação.

2.1 MODALIDADE DE CONTRATAÇÃO

a) Todos os produtos e serviços devem ser contratados sob a modalidade Microsoft Enterprise Agreement (EA).

b) Os detalhes do Enterprise Agreement (EA) da ITAIPU Binacional com a Microsoft são os seguintes:
   i. Número EA atual: 75358413;
   ii. ID do inquilino: 3f27f816-99e9-48e2-96b8-7197a663025b;
   iii. Domínio: itaipudigital.onmicrosoft.com.

c) O contrato Enterprise Agreement (EA) deverá ser renovado através de agregação.

2.2 LISTA DE PRODUTOS SOLICITADOS

a) Os produtos que fazem parte desse processo estão listados abaixo:

A - LICENÇAS MICROSOFT 365 (CARACTERÍSTICAS SEGUNDO ANEXOS 1, 2 e 3)			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
A1	JFX-00003	Microsoft 365 F3 (Win + O365 + Enterprise Mobility + Security)	431
A2	AAD-33168	Microsoft 365 E5 (Win + O365 + Enterprise Mobility + Security)	1.500

B - COMPLEMENTOS MICROSOFT 365 (POWER PLATFORM)			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
B1	SEJ-00002	Power Apps per user (unlimited apps/user/month)	50
B2	SPU-00002	Power Automate per user (unlimited flows + 5K AI Builder credits/user/month)	50
B3	1O4-00001	Power Automate per user w/ Unattended RPA (unlimited flows + 5K AI Builder credits/user/month)	50
B4	SFJ-00001	Power Automate per flow (5 flows/month for unlimited users)	10
B5	AAL-24311	Dataverse Database Capacity Data Stored 1 GB	5
B6	AAL-24175	Dataverse File Capacity Data Stored 10 GB	5
B7	AAL-24369	Dataverse Log Capacity Data Stored 1 GB	5
B8	68B-00008	Power BI Premium	2

C - POWER PAGES			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
C1	VQQ-00002	PowerPages login capacity add-on (Pacote de 100 Usuários Autenticados)	10
C2	VQN-00002	PowerPages login capacity add-on (Pacote de 500 Usuários Anônimos)	2

D - WINDOWS 365			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
D1	438-00009	Windows 365 Enterprise Basic (2 vCPU, 4 GB RAM, 128 GB Storage)	5
D2	7BT-00005	Windows 365 Enterprise Standard (2 vCPU, 8 GB RAM, 128 GB Storage)	10
D3	I76-00004	Windows 365 Enterprise Premium (4 vCPU, 16 GB RAM, 128 GB Storage)	5

E - PROJECT E VISIO			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
E1	TRS-00002	Microsoft Project Plan 1	30
E2	7LS-00002	Microsoft Project Plan 3	30
E3	7SY-00002	Microsoft Project Plan 5	30
E4	HWN-00002	Microsoft Visio Plan 1	30
E5	N9U-00002	Microsoft Visio Plan 2	30

F - EXCHANGE E CONFIGURATION MANAGER			
ITEM	**SKU**	**DESCRIÇÃO DO PRODUTO**	**QUANTIDADE ESTIMADA**
F1	TQA-00001	Microsoft Exchange Online Plan 2	50
F2	4DS-00001	Exchange Archiving	10
F3	9EP-00037	System Center Datacenter 2Lic	22

F4	N9M-00001	Microsoft Endpoint Manager Remote Help	10

b) As quantidades estabelecidas em todos os itens são estimadas e não representam garantia de faturamento.

3 SUPORTE TÉCNICO REMOTO E LOCAL

3.1 SUPORTE TÉCNICO REMOTO

a) Os serviços de suporte técnico remoto compreendem o diagnóstico e solução dos problemas de funcionamento, manutenção e atualização de todos os elementos da solução contratada;

b) A CONTRATADA deverá diagnosticar e solucionar os problemas técnicos relatados que afetem o sistema, e uma vez solucionado o problema, comunicará à ITAIPU Binacional as causas e a solução adotada;

c) Os serviços de suporte técnico remoto deverão estar disponíveis, por e-mail e/ou telefone fornecidos pela CONTRATADA, 24 horas por dia, 7 dias por semana, seguindo o SLA conforme descrito na Tabela 1: SLA para Suporte Remoto abaixo:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	META	ENCERRAMENTO DA SOLICITAÇÃO
1	Critica: Situações que afetam de forma crítica o ambiente de produção	90%	2 horas corridas
2	Alta: Situações que afetam de forma grave o ambiente de produção	90%	6 horas corridas
3	Média: Situações que afetam uma parte não crítica ambiente de produção	90%	12 horas corridas
4	Baixa: Situações em que há pouco ou nenhum impacto para o ambiente de produção.	90%	48 horas corridas

Tabela 1: SLA de Suporte Remoto

d) A ITAIPU Binacional definirá os níveis de gravidade das solicitações no momento da abertura do chamado;

e) A ITAIPU Binacional, através de sua equipe de TI, quem acionará o suporte remoto;

f) As horas previstas para Suporte Técnico Remoto no regime de banco de horas poderão ser utilizadas em qualquer quantidade e período, a depender da demanda da ITAIPU Binacional, até um total máximo de 2.304 horas, durante a vigência do contrato, e deve atender os seguintes critérios de equivalência para o consumo em horas:

TIPO DE SUPORTE	UNIDADE	QUANTIDADE	EQUIVALÊNCIA
Suporte Remoto (horário comercial)	Horas Corridas	1	1
Suporte Remoto (noturno)	Horas Corridas	1	1,5
Suporte Remoto (fim de semana e feriados)	Horas Corridas	1	2

Tabela 2: Tipo de suporte remoto e equivalência em horas.

g) Sempre com consentimento da ITAIPU Binacional, os técnicos de suporte da CONTRATADA poderão conectar das suas instalações para trabalhar remotamente sobre os sistemas afetados para resolução de incidentes com o objetivo de agilizar sua solução;

h) As solicitações de suporte técnico remoto deverão ser encerradas nos termos descritos na Tabela 1 do SLA de Suporte Remoto, contados a partir da ligação, do e-mail de solicitação de suporte ou outro canal definido entre a ITAIPU Binacional e a CONTRATADA;

i) Solicitações de suporte técnico remoto devem ser respondidas em português ou espanhol;

j) Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar o serviço de assistência técnica remota, por telefone (0800) ou e-mail, 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano), sem limitação no número de chamadas;

k) Os serviços de Suporte Técnico Remoto devem ser atendidos por profissionais certificados pela Microsoft na área de especialização exigida.

3.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL

a) Os serviços de Suporte Técnico Local compreendem diagnóstico e solução de problemas de operação, manutenção e atualização da Solução contratada nas dependências da ITAIPU em Foz do Iguaçu. A CONTRATADA deverá diagnosticar e solucionar os problemas técnicos relatados que afetem o sistema, e uma vez solucionado o problema, comunicará à ITAIPU Binacional as causas e a solução adotada;

b) As horas disponibilizadas para suporte técnico local no regime de banco de horas poderão ser utilizadas em qualquer quantidade e período, a depender da demanda da ITAIPU Binacional, até o total máximo de 1.152 horas, durante a vigência do contrato, devendo atender os seguintes critérios de equivalência para o consumo em horas:

TIPO DE SUPORTE	UNIDADE	QUANTIDADE	EQUIVALÊNCIA
Suporte Local (horário comercial)	Horas Úteis	1	1
Suporte Local (noturno)	Horas Úteis	1	1,5
Suporte Local (fim de semana e feriados)	Horas Úteis	1	2

Tabela 3: Tipo de Suporte Local e equivalência em horas.

c) Os Serviços de Suporte Técnico Local devem estar disponíveis durante o horário de funcionamento da ITAIPU Binacional. Excepcionalmente, poderão ser realizados fora do horário comercial de acordo com a necessidade da ITAIPU Binacional (Serviços de alto impacto no ambiente de TI), conforme Tabela 4: SLA de Suporte Local, que segue abaixo:

GRAVIDADE	DESCRIÇÃO	META	ENCERRAMENTO DA SOLICITAÇÃO
1	Crítica: Situações que afetam de forma crítica o ambiente de produção	90%	8 horas úteis
2	Normal: Situações em que há pouco ou nenhum impacto para o ambiente de produção.	90%	16 horas úteis

Tabela 4: SLA de Suporte Local

d) A ITAIPU Binacional definirá os níveis de gravidade das solicitações no momento da abertura do chamado;

e) As solicitações de suporte técnico local deverão ser encerradas nos termos descritos na Tabela 4 do SLA de Suporte Local, contados a partir da ligação, do e-mail de solicitação de suporte ou outro canal definido entre ITAIPU Binacional e a CONTRATADA;

f) A ITAIPU Binacional, através de sua equipe de TI, quem acionará o suporte local;

g) ITAIPU Binacional definirá o grau de gravidade do pedido no momento da abertura;

h) Os serviços de Suporte Técnico Local devem ser atendidos por profissionais certificados pela Microsoft na área de especialização exigida;

i) A CONTRATADA deverá prestar serviço de assistência técnica local, conforme demanda programada ou planejamento prévio, na modalidade banco de horas, na Superintendência de Informática da Central Hidrelétrica de ITAIPU;

j) Serão cobradas apenas as horas do banco de horas do suporte técnico local, efetivamente utilizadas, devendo ITAIPU Binacional solicitá-las, programá-las e aprová-las previamente;

k) Somente as atividades realizadas in loco nos escritórios designados pela ITAIPU Binacional ou em local previamente aprovado pelo Gestor do Contrato farão parte do cálculo das horas consumidas. As horas consumidas desde o deslocamento do técnico até a apresentação na ITAIPU Binacional não devem fazer parte deste cálculo;

l) Qualquer atuação dos técnicos designados pela CONTRATADA, para cumprimento de suporte técnico local, deverá ser previamente solicitada pela ITAIPU Binacional através do documento e/ou canais de comunicação especificados, antes do início das obras;

m) Durante os serviços de suporte, os consultores não poderão atender chamadas de suporte técnico de fontes diferentes daquelas expressamente especificadas pela ITAIPU Binacional.

3.3 RESUMO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E LOCAL SOLICITADOS

a) Os serviços solicitados estão especificados na tabela a seguir:

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO	UNIDADE	QUANTIDADE
SUPORTE TÉCNICO REMOTO	Horas	2.304
SUPORTE TÉCNICO LOCAL	Horas	1.152

Tabela 5: Quantidade de horas para Suporte Remoto e Local

b) Para serviços de banco de horas, serão utilizados mediante solicitação e não representam garantia de faturamento.

4 CONSULTORIA

a) Os serviços de consultoria consistem no desenvolvimento de projetos e tarefas complementares relacionadas aos produtos objeto deste contrato. Esses serviços serão planejados em conjunto com a ITAIPU Binacional e serão executados de acordo com esse planejamento;

b) Os serviços de consultoria devem ser atendidos por profissionais certificados pela Microsoft na área de especialização exigida, a qual será definida pela ITAIPU Binacional na própria solicitação de serviço;

c) As áreas de experiência exigidas que poderão ser solicitadas são as seguintes:

Microsoft 365 Fundamentals
Microsoft 365 Certified: Teams Application Developer Associate
Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate
Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate
Microsoft Certified: Identity and Access Administrator Associate
Microsoft 365 Certified: Collaboration Communications Systems Engineer Associate
Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate
Microsoft Cybersecurity Architect expert
Microsoft Security Operations Analyst
Microsoft Identity and Access Administrator
Microsoft Information Protection Administrator
Microsoft Certified: Power Platform App Maker Associate‡
Microsoft Certified: Power Platform Functional Consultant Associate
Microsoft Certified: Power Platform Developer Associate
Microsoft Certified: Customer Data Platform Specialty
Microsoft Certified: Power Automate RPA Developer Associate
Azure Administrator Associate
Azure Network Engineer Associate
Azure Stack Hub Operator Associate†
Windows Server Hybrid Administrator Associate;

d) A avaliação da formação e conhecimento dos profissionais será realizada pela ITAIPU Binacional com base nos currículos, esses documentos deverão ser encaminhados para análise em até 2 (dois) dias úteis após a convocação da consultoria;

e) Para serviços de banco de horas, serão utilizados mediante solicitação e não representam garantia de faturamento;

f) Esses serviços podem ser solicitados para serem executados na sede da ITAIPU Binacional: Usina Hidrelétrica de ITAIPU;

g) A CONTRATADA arcará exclusivamente com todas as despesas relativas a transporte, estadias e consumo de seus empregados, sem obrigação resultante a ITAIPU Binacional;

h) Os serviços de consultoria serão realizados de forma presencial ou remota e preferencialmente em horário comercial, excepcionalmente poderão ser realizados fora do horário comercial de acordo com a necessidade da ITAIPU Binacional, conforme Item 3 Suporte Técnico;

i) A CONTRATADA deverá elaborar, a partir da reunião de alinhamento de demanda, um Plano de Projeto que contenha estimativas de tempo de execução, custos em Horas Homem, requisitos funcionais e não funcionais, plano de riscos, cronograma entre outros que forem definidos na referida reunião;

j) A partir do Plano do Projeto, a critério da ITAIPU Binacional, serão geradas ordens de serviço que deverão conter o nome do projeto, o escopo, a data de início, o prazo de execução, o cronograma, o custo em homem horas, o nível de complexidade e os responsáveis pela gestão e acompanhamento técnico da CONTRATADA e da ITAIPU Binacional;

k) Todos os serviços prestados terão garantia de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de emissão do aceite provisório. Caso a CONTRATADA identifique que o incidente/problema não foi causado pelos serviços prestados, deverá gerar um laudo técnico evidenciando a origem do incidente/problema;

l) A CONTRATADA deverá apresentar a documentação relativa ao serviço prestado e ao repasse de conhecimento das atividades técnicas realizadas;

m) A CONTRATADA poderá solicitar SUPORTE DO FABRICANTE contratado desde que comprovado que todos os procedimentos e requisitos recomendados pelo fabricante foram cumpridos.

4.1 PROJETO

a) A CONTRATADA deverá solicitar à ITAIPU Binacional as informações necessárias para as instalações, configurações e acessos de toda a Solução Contratada com suas respectivas licenças de produtos, para execução dos serviços acima mencionados e para consultas;

b) O projeto técnico deverá indicar os testes e certificações que serão realizados para determinar o correto funcionamento da Solução e os entregáveis no caso de trabalhos de consultoria;

c) A ITAIPU Binacional, logo após a apresentação, terá até 5 (cinco) dias corridos para se pronunciar sobre o projeto. Caso sejam necessárias modificações no projeto técnico, este será devolvido à CONTRATADA, que deverá fazer os ajustes necessários em até 5 (cinco) dias corridos e retorná-lo à ITAIPU Binacional para aprovação. Caso o projeto técnico não satisfaça a ITAIPU Binacional, as penalidades indicadas no contrato poderão ser aplicadas até que ITAIPU Binacional o aprove;

d) A CONTRATADA deverá iniciar a execução das obras imediatamente após a aprovação do projeto técnico pela ITAIPU Binacional e elaborar relatório técnico com o registro das

atividades, customizações, soluções técnicas e problemas encontrados, de forma a manter um histórico do projeto e sua evolução;

e) Concluída a instalação, configuração, testes e certificações das licenças de qualquer Solução Contratada ou dos projetos entregáveis no caso de trabalhos de consultoria, a CONTRATADA informará a ITAIPU Binacional, para decidir sobre sua aceitação;

f) Caso sejam necessários ajustes, estes serão informados pela ITAIPU Binacional à CONTRATANTE;

g) Ao aceitar os serviços, a ITAIPU Binacional emitirá um documento denominado "Aceitação do Serviço - (AS)";

h) Caso a operação da solução não satisfaça a ITAIPU Binacional, poderão ser aplicadas as sanções indicadas no contrato, por dia útil de atraso conforme cronograma do projeto, até que a ITAIPU Binacional aceite.

5 TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

a) Durante a execução dos serviços objeto do contrato, a CONTRATADA obriga-se, a todo o tempo, a fornecer às pessoas designadas pela ITAIPU Binacional as informações, treinamentos e documentação que solicitarem para que tenham pleno conhecimento das circunstâncias em que os trabalhos e novas tecnologias foram desenvolvidos, implementados através do item 4 Consultoria, assim como os possíveis problemas que podem apresentar, os métodos e ferramentas utilizados para resolvê-los;

b) A documentação técnica, original do fabricante, deverá ser preferencialmente em português ou espanhol, referente à configuração, instalação e administração dos produtos adquiridos. Na ausência de publicação em um desses idiomas, a documentação original do fabricante será aceita apenas em inglês;

c) Após a aceitação provisória da solução, a CONTRATADA deverá realizar a correspondente transferência de conhecimento “in company” ou “online” para o treinamento e capacitação dos funcionários da ITAIPU Binacional que exercerão as atividades de operação, administração, supervisão e auditoria da solução entregue;

d) A transferência de conhecimento deverá ser dimensionada para no mínimo 12 funcionários da ITAIPU Binacional;

e) A CONTRATADA, quanto às transferências de conhecimento, deve:

i. Realizar as transferências de conhecimento presencialmente nos escritórios da ITAIPU Binacional na cidade de Foz do Iguaçu ou virtualmente conforme acordado entre a CONTRATADA e a ITAIPU Binacional;

ii. Executar serviços de transferência de conhecimento com profissionais técnicos especializados certificados pelo fabricante do software instalado, além de amplo e vasto conhecimento sobre o assunto, devidamente comprovado;

iii. Elaborar, em consenso com a ITAIPU Binacional, o calendário e o conteúdo programático final das transferências de conhecimento;

iv. Disponibilizar todos os materiais didáticos e de apoio a serem utilizados nas aulas para distribuição aos participantes, contendo todos os temas que serão abordados, os procedimentos práticos apresentados passo a passo de forma organizada e assimilável;

v. Disponibilizar todos os materiais didáticos e de apoio e brochuras em formato digital (PDF);

vi. Realizar as transferências de conhecimento em português ou espanhol, e todo o material didático, material de apoio e brochuras e vocabulários técnicos podem ser em inglês;

vii. Os custos decorrentes da transferência de conhecimento, em termos de recursos humanos, materiais didáticos, suportes e apostilas, hospedagem, diárias e traslados, serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus para a ITAIPU Binacional;

viii. Realizar a repetição dos repasses de conhecimento, caso 50% (cinquenta por cento) dos participantes indiquem que as expectativas esperadas não foram atendidas;

ix. Enviar: calendário, conteúdo programático final e 01 (uma) cópia do material didático e de apoio e apostilas em formato digital (PDF); à ITAIPU Binacional 20 (vinte) dias corridos antes da data prevista para o início da transferência do conhecimento, a fim de validar seu conteúdo e qualidade. A ITAIPU Binacional terá o prazo de 10 (dez) dias corridos para validar os materiais didáticos e cartilhas e, consequentemente, se assim o justificar, autorizar o início da transferência do conhecimento;

x. Caso os materiais didáticos, de apoio e cartilha não sejam aprovados pela ITAIPU Binacional, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da data da aprovação, apresentar os materiais com as modificações solicitadas.

f) Em caso de descumprimento dos prazos estabelecidos, serão aplicadas as penalidades previstas no Contrato.

g) A ITAIPU Binacional lavrará o Termo de Aceitação de Transferência de Conhecimento no qual constará o fato, bem como qualquer outra particularidade pertinente.

6 PRAZOS

a) Em até 10 dias corridos após a emissão da Ordem de Início de Serviço (OIS), a CONTRATADA deverá disponibilizar as licenças de Software para toda a Solução contratada, o Enterprise Agreement (EA), bem como a estrutura técnica para o início das operações;

b) Em até 10 dias corridos após a entrega das licenças de software para toda a solução contratada, a CONTRATADA deverá liberar para a ITAIPU Binacional o acesso aos sites dos fabricantes, ao site do Volume Licensing Service Center (VLSC) e ao Centro de Administração do Microsoft 365 para gerenciar tudo relacionado ao TENANT conforme Item 2.1 Modalidade de Contratação.

7 GARANTIAS GERAIS

a) O serviço de garantia significa qualquer solicitação da ITAIPU Binacional quanto à correção de defeitos e problemas operacionais e ao repasse de conhecimento e operacionalização de todos os produtos que compõem a Solução, bem como suporte técnico para configurações

diversas, atualização de versões de produtos, intermediação junto ao fabricante quanto à resolução de problemas e solicitações do tipo “feature request”;

b) Será de responsabilidade da CONTRATADA oferecer o serviço de garantia e realizar as manutenções necessárias, de forma a garantir a atualização de acordo com os requisitos deste documento;
c) A CONTRATADA prestará serviços de garantia através de atendimento online, telefone (0800), e-mail, site para registro de abertura de chamado técnico e ferramenta para gerenciamento dos chamados durante a vigência do contrato;
d) ITAIPU Binacional poderá fazer um número ilimitado de ligações, durante a vigência do contrato, para satisfazer suas necessidades em relação ao produto contratado, respeitando o limite de horas previstas para cada tipo de suporte conforme disposto no item 3 Suporte Técnico Remoto E Local;
e) Ao abrir chamados técnicos, serão fornecidas informações sobre a identificação do produto, a anormalidade observada, o nome do responsável pela solicitação do serviço e a gravidade do chamado;
f) Para cada problema relatado, será aberto um chamado técnico e a ITAIPU Binacional utilizará o número do protocolo de abertura da CONTRATADA, que servirá de referência para seu acompanhamento;
g) A garantia deve incluir suporte para configurações específicas, montagem de relatórios ou qualquer necessidade relacionada à solução Microsoft;
h) O relatório da visita deverá ser assinado pelo funcionário da ITAIPU Binacional que solicitou o serviço, com o apoio dos Gestores do Contrato;
i) A CONTRATADA deverá garantir que, na execução dos serviços, sejam repassados à equipe técnica da ITAIPU Binacional os conhecimentos teóricos e práticos sobre a utilização dos produtos contratados e possíveis melhorias na utilização dos recursos;
j) A ITAIPU Binacional considerará o serviço efetivamente executado quando houver a confirmação de sua área técnica da conclusão satisfatória do serviço;
k) Todos os chamados técnicos somente poderão ser encerrados com anuência da CONTRATADA e da ITAIPU Binacional;
l) A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela ITAIPU Binacional que poderão abrir e encerrar os chamados;
m) Antes de encerrar cada chamado, a CONTRATADA consultará a ITAIPU Binacional sobre a solução efetiva do problema em questão, e caso não seja atendida, o chamado deverá ser reaberto;
n) Qualquer chamado encerrado, sem anuência da ITAIPU Binacional ou sem que o problema tenha sido realmente resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, mesmo para aplicação das sanções previstas;
o) Chamados não concluídos no prazo pré-definido poderão ser encerrados pela ITAIPU Binacional, que avaliará a aplicação das sanções previstas;
p) A CONTRATADA garantirá que os produtos licenciados para seu uso não infringem nenhuma patente, direito autoral ou segredo comercial, responsabilizando-se a CONTRATADA pelas despesas que vierem a ocorrer;
q) Justificativas para o descumprimento de ordem de serviço somente serão aceitas, se o fato for gerado por motivo de força maior ou por dependência da ITAIPU Binacional. Neste caso, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao(s) Gestor(es) do Contrato, com antecedência, os motivos que impedem a execução do serviço;
r) Caso o técnico da CONTRATADA cause danos irreparáveis aos equipamentos da ITAIPU Binacional, por conduta não profissional, erro ou qualquer outro motivo, a CONTRATADA fica obrigada a trocar por equipamento igual ou superior ao danificado.

8 ACESSO À REDE CORPORATIVA

O acesso à rede corporativa da ITAIPU BINACIONAL deverá seguir os procedimentos definidos pela ITAIPU BINACIONAL que deverão ser comunicados a CONTRATADA ao início da prestação dos serviços de suporte técnico.

9 GERENTE DE CONTA

A CONTRATADA deve informar o nome do Gerente de Contrato da empresa Microsoft a ITAIPU BINACIONAL, fornecendo-lhe todos os acessos necessários para sua administração através da conta de e-mail definida pela ITAIPU Binacional.

10 ADENDOS

Adendo A - Planos Microsoft 365 e suas Características

Adendo B - Microsoft 365 Enterprise Mapa