

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ADITAMENTO 1

1. OBJETO

Contratação de Licenças, Instalação e Serviço de Suporte Técnico Local e Remoto para as Ferramentas Splunk Enterprise e Splunk Enterprise Security.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO CONTRATADO

2.1 A CONTRATADA deverá fornecer licenças, instalação 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 Standart Success Plan com suporte - Start on delivery (36 meses)</i>	1 (unidade)
2	<i>Splunk Enterprise Security - Term License with Standard Success Plan GB/day Security de 60GB - com suporte - Start on delivery (36 meses)</i>	1 (unidade)
3	<i>Serviço de instalação do produto Splunk Enterprise Security</i>	1 (unidade)
4	Suporte técnico on-site/remoto	2500 (horas)

Tabela 1: Relação dos itens da contratação

2.2 A CONTRATADA deverá fornecer subscrição **Splunk Enterprise - Standard Support 60GB - Term license with Standart 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 CONTRATADA deverá fornecer o **Serviço de Instalação do Produto Splunk Enterprise Security** (item 3) com todos os seus módulos provido pelo fabricante. A instalação deverá ser realizada por profissional que possua a certificação *Splunk Enterprise Security Certified Admin*;

2.5 A Itaipu já utiliza e tem instalado *on-site* o produto *Splunk Enterprise* (item 2.2) com licenciamento “*Perpétuo*”. O licenciamento perpétuo em questão será substituído pelo modelo de subscrição “*Term Licence*” devido à necessidade de compatibilidade com o ora adquirido *Splunk Enterprise Security*. Sendo assim não é necessário a instalação do produto *Splunk Enterprise*, apenas o ajuste de licenciamento do mesmo.

2.6 A ITAIPU pretende solicitar as subscrições, instalação e serviço de suporte técnico de acordo com a Tabela 2 a seguir:

Item	Descrição	Ano			
		2023	2024	2025	2026
1	<i>Term licence Splunk Enterprise (36 meses)</i>	1			
2	<i>Term licence Splunk Enterprise Security (36 meses)</i>	1			
3	<i>Instalação Splunk Enterprise Security</i>	1			
4	<i>Suporte técnico on-site/remoto (1 hora)</i>	344	835	835	486

Tabela 2: Plano estimado de solicitações anuais

2.7 A CONTRATADA deverá fornecer em até 15 (quinze) dias úteis após a data estabelecida na Ordem de Início de Serviço os produtos *Splunk Enterprise* (item 1) e *Splunk Enterprise Security* (item 2), bem como executar a *Instalação Splunk Enterprise Security* (item 3) conforme descrito na Tabela 1.

2.8 O Suporte técnico on-site e remoto será solicitado pela Itaipu Binacional, tendo como referência a distribuição anual de horas previstas na Tabela 2, e respeitando as seguintes condições:

2.8.1. Serão consumidas no mínimo 32 horas mensais

2.8.2. As solicitações de atendimento on-site serão de no mínimo 32 horas por solicitação

2.8.3. As solicitações de atendimento on-site serão feitas com ao menos 15 dias de antecedência.

2.8.4. As solicitações de atendimento remoto devem respeitar os tempos de início de atendimento e solução de acordo com o definido na Tabela 3 (item 4.3.3)

3. CARACTERÍSTICAS DO LICENCIAMENTO

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 licenças 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 FABRICANTE, através da CONTRATADA, deve prover uma correção de segurança em 5 dias úteis. Até a entrega da correção, a CONTRATADA e a FABRICANTE devem disponibilizar uma forma de mitigação de risco em até 4hs corridas.

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 implementação da ferramenta SPLUNK ou qualquer outro elemento relacionado a esta plataforma;

4.2 O **Suporte Técnico Local** será caracterizado pelos serviços realizados nas dependências da ITAIPU (Central Hidrelétrica Itaipu; ou Escritório Administrativo em Foz do Iguaçu - Brasil; ou Escritório Administrativo em Cidade del Este - Paraguai; ou Escritório Administrativo em Asuncion - 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. A CONTRATADA deve possuir veículo próprio para o transporte para toda e qualquer atividade de funcionários nas instalações da ITAIPU;

4.2.4. Tanto os veículos quanto os funcionários da CONTRATADA que circulam dentro da ITAIPU, estarão sujeitos à inspeção e revisão pela Segurança Empresarial a qualquer momento e local;

4.2.5. O acesso dos funcionários da CONTRATADA será restrito ao local onde os

serviços serão realizados e poderá ser acompanhado por um funcionário da ITAIPU previamente designado para tal;

4.2.6. 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;

4.2.7. 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 CONTRADADA deverá garantir a disponibilidade técnica e o atendimento dos serviços de suporte técnico remoto em regime de 5x8, para todo o conjunto de serviços que faz parte desse contrato, sem limite de acionamentos e devendo responder aos requisitos de níveis de serviço especificados na tabela 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, contatados a partir do 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 a ITAIPU o aceite ou não das justificativas apresentadas;

4.3.8. Quando a solução e/ou resposta passar da 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, e iniciadas em até 15 (quinze) dias úteis após a data estabelecida 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 2.8), dependendo da demanda da Itaipu Binacional, ao total máximo de 2.500 (duas 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

itens 2.2, 2.3 e 2.4 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 computo as horas consumidas nas atividades designados 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. REQUISITOS TÉCNICOS

5.1 A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica dos analistas envolvidos por meio de documentação, apresentando em até 10 (dez) dias úteis, a partir da emissão da OIS, os certificados de especialização dos profissionais envolvidos nas atividades de suporte técnico local e remoto;

5.2 Os profissionais envolvidos com todas as atividades cobertas por esse contrato, deverão comprovar por meio de documentação apropriada, possuírem as seguintes certificações:

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

5.3 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;

6. HORÁRIO DE TRABALHO PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1 O horário de trabalho será de Segunda-feira à 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 em Foz do Iguaçu é das 7h30min até 17h30min, com um intervalo de almoço das 12h às 14h (horário de Brasília);

6.2 Em situações especiais, poderá haver necessidade de alteração do horário de atendimento, seguindo as equivalências definidas na tabela 1.

7. TRANSPORTE E ACESSO NOS ESCRITÓRIOS DA ITAIPU BINACIONAL

7.1 Todo o transporte de materiais e deslocamentos de empregados da CONTRATADA será de total responsabilidade da CONTRATADA;

7.2 A CONTRATADA poderá possuir veículo próprio ou alugado para o transporte de materiais e para todo e qualquer deslocamento dos empregados;

7.3 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;

7.4 Os veículos da CONTRATADA e seus empregados, quando autorizados, estarão sujeitos ao controle de rotina da Segurança Empresarial.