

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ADITAMENTO 3

ANEXO I

VERSÃO EM PORTUGUÊS

Renovação de garantia da solução de conectividade
SAN (Storage Area Network) Brocade e software de
gerenciamento SANnav

1. OBJETO

Renovação de garantia da solução de conectividade SAN (Storage Area Network) Brocade e software de gerenciamento SANNav por um período de 60 (sessenta) meses.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

A solução é composta por 4 (quatro) unidades de equipamentos SAN da classe DIRECTOR, modelo Brocade X6-8 GEN6 e software de gerenciamento SANNav Enterprise, com os seus respectivos seriais:

- 2.1) EZA1928R011
- 2.2) EZA1920R004
- 2.3) EZA1927R042
- 2.4) EZA1920R009
- 2.5) SANNav Enterprise serial FMU00001222

3. GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.1 GARANTIA

Para garantir a solução, a CONTRATADA deve:

3.1.1) Fornecer garantia total aos componentes da solução contra problemas de funcionamento por um período de 60 meses contados a partir da data de emissão dos respectivos termos de aceitação a serem emitidos por ITAIPU;

3.1.2) Respeitar, em caso de falha em hardware ou software da solução, os prazos de atenção definidos no subitem 3.4;

3.1.3) Prover suporte total aos equipamentos, inclusive nos casos em que a FABRICANTE descontinuar os equipamentos durante a vigência da garantia destes equipamentos;

3.1.4) Prover qualquer correção ou melhoria (upgrade) dos softwares fornecidos com a solução, a ser aplicado pela CONTRATADA através dos serviços de garantia e sua assistência técnica local; e

3.1.5) Substituir os equipamentos que apresentarem problemas durante o período de garantia, consecutivamente por mais de 3 (três) vezes, ou o mesmo defeito em um intervalo de 60 (sessenta) dias;

Nota:

1. A substituição de equipamentos defeituosos deve ser por equipamentos novos, idênticos ou superiores, sem custo algum para ITAIPU.

3.2 Assistência Técnica Remota

Para assistência técnica remota, a CONTRATADA deve:

3.2.1) Prover orientações, fornecimento de procedimentos, respostas a consultas e demais informações inerentes ao serviço de suporte técnico remoto;

3.2.2) Realizar intervenção remota, através de contato telefônico, sítio web ou e-mail, quando necessária. Esta intervenção pode ser através de serviço de terminal ou VPN, conforme aprovado pela ITAIPU;

3.2.3) Disponibilizar uma central de atendimento (número telefônico e endereço de e-mail) como canais oficiais para abertura de chamados de suporte técnico;

3.2.4) Garantir a disponibilidade e o atendimento dos serviços da central de atendimento em regime 24 x 7 x 365, atendendo aos requisitos dos níveis de serviço especificados na Tabela 3 e esclarecidos na subseção 4.4; e

3.2.5) Registrar e acompanhar, sempre que necessário ou solicitado pela ITAIPU, chamados formais de suporte junto a FABRICANTE da solução especificada, emitindo ao final do atendimento o respectivo relatório técnico;

3.2.6) Encaminhar um *scalation list* da CONTRATADA em até 10 dias após a OIS (Ordem de Início de serviço).

3.3 Assistência Técnica Local

Para assistência técnica local, a CONTRATADA deve:

3.3.1) Prover serviço de assistência técnica local, que deverá estar disponível em regime 24x7 durante todo o período de garantia;

3.3.2) Prover um técnico a disposição de ITAIPU para tratar incidentes relacionados a solução fornecida e acionado através do canal de atendimento mencionado na subseção 3.2.3;

3.3.3) Prestar os serviços na Usina Hidrelétrica de Itaipu em Foz do Iguaçu (Brasil) ou Hernandarias (Paraguay); e

3.3.4) Aceitar a definição, pela ITAIPU, dos níveis de serviço e a relação entre a criticidade das falhas e seu respectivo prazo de correção, conforme subseção 4.4. A ITAIPU se reserva o direito de definir a severidade para cada caso de atendimento.

Notas:

1. As atividades de assistência técnica local, não consomem horas de consultoria e tão pouco geram custos adicionais para ITAIPU; e

2. Durante todo o período de garantia, o eventual deslocamento dos técnicos para assistência técnica local, assim como eventuais gastos de viagem serão de responsabilidade da CONTRATADA;

3.4 Acordo de Níveis de Serviço (SLA)

Para garantir os requisitos de níveis de serviço especificados na Tabela 3 para qualquer reclamação de incidente originada por ITAIPU, a CONTRATADA deve:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	INÍCIO DO ATENDIMENTO	ENCERRAMENTO DO CHAMADO
0	Ambiente Parado	30 m	6 h
1	Funcionamento Precário	2 h	12 h
2	Customização	4 h	24 h
3	Consulta	8 h	48 h

Tabela 3: Acordo de níveis de serviço (SLA) - suporte técnico e garantia.

3.4.1) Encerrar o atendimento e fechamento do chamado, somente após aprovação da ITAIPU.

3.5 Suporte Local - Banco de Horas

Para realizar o suporte local através de banco de horas, a CONTRATADA deve:

3.5.1) Prestar os serviços prevendo um banco de horas, composto por 800 (oitocentas horas) horas, com o objetivo de prestar serviço de suporte a customizações, alterações e readequações da infraestrutura SAN, solicitados pela ITAIPU;

3.5.2) Ao final de cada atendimento a CONTRATADA deverá apresentar um relatório de atendimento, detalhando data, horário, atividade realizada, técnico responsável e quaisquer informação pertinente ao serviço prestado. O faturamento ocorrerá somente após a aprovação desse relatório pela ITAIPU.

3.5.3) As horas deverão contemplar o moving dos dois equipamentos do atual Datacenter da margem esquerda - Brasil, com os seriais EZA1920R004 e EZA1920R009, para o novo datacenter que está a aproximadamente 2km do atual. A CONTRATADA deverá:

3.5.3.1) Elaborar um plano de trabalho para a atividade. Esse plano deverá ser aprovado pela ITAIPU;

3.5.3.2) Designar colaboradores capacitados para a atividade, comprovando através de documentação/certificação a realização de atividade semelhante anteriormente;

3.5.3.3) Contemplar toda a parte de desmobilização do equipamento;

3.5.3.4) Realizar o transporte com seguro ativo dos equipamentos;

3.5.3.5) Instalação do equipamento no novo datacenter;

3.5.3.6) Testes e validação após o moving concluído.

Notas:

1. O suporte local na modalidade de banco de horas não tem garantia de faturamento, sendo solicitado e pago após demanda e aprovação formal da ITAIPU;
2. As horas previstas para o suporte local no regime de banco de horas podem ser utilizadas em qualquer quantidade, com o agendamento mínimo de 32h, durante a vigência do contrato, a partir de demanda da ITAIPU.
3. O consumo de horas do banco de horas será realizado de acordo com a seguinte tabela:

TIPO DE SUPORTE	UNIDADE	QUANTIDADE	EQUIVALENCIA
Remoto (independente de horário)	Horas	1	0,5
Local on-site (horário comercial)	Horas	1	1
Local on-site (noturno)	Horas	1	1,5
Local on-site (final de semana e feriados)	Horas	1	2

Tabela 2: Tipos de suporte Local e Remoto - Banco de Horas

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

Para se qualificar, a CONTRATADA deve:

4.1) Comprovar a qualificação técnica de, pelo menos um, dos analistas envolvidos através de documentação, os certificados de especialização dos profissionais envolvidos;

4.2) Comprovar que os profissionais envolvidos possuem relação de trabalho com a empresa, são da própria fabricante ou subcontratados;

4.3) Comprovar, através de documentação apropriada, que os profissionais envolvidos possuem:

4.3.1) Certificações da solução:

4.3.1.1) Brocade Professional SAN Administrator, equivalente ou superior;

4.3.2) Certificação Storage Certified Storage Professional da SNIA, equivalente ou superior;

Notas:

1. Os documentos e certificados devem ser apresentados quando solicitado pela ITAIPU;
2. A ITAIPU se reserva o direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados para qualquer um dos serviços especificados, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer a realização dos serviços.

5. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E ACEITE

Para o aceite da solução, a CONTRATADA deve:

- 5.1) Apresentar a comprovação de que o suporte é registrado junto ao FABRICANTE;
- 5.2) Fornecer, no caso da necessidade de licenças ou softwares adicionais para a operar a solução, sem custo adicional para ITAIPU;

6. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS À REALIZAR	UNIDADE	QUANT.	PRAZOS
Entrega das licenças e garantia	Dias	30	A partir da OIS.
Suporte Técnico Local	Horas	800	Sob demanda