

ANEXO I

ADITAMENTO 1 **ADITIVO 1**

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

VERSÃO EM PORTUGUÊS
VERSIÓN EN PORTUGUÉS

1 OBJETO

Renovação e ampliação de licenças de software de segurança TrendMicro e Contratação de serviços de suporte técnico especializado.

2 ESPECIFICAÇÕES DO LICENCIAMENTO

2.1 A CONTRATADA deverá fornecer a renovação e ampliação do licenciamento para os itens de software abaixo relacionados, válidos por 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão da Ordem de Início de Serviços:

2.1.1 Renovação de licenças de Software de Segurança para Endpoint Trend Vision One - Endpoint Security (**Essentials**) Academic, Trend Vision One Email and Collaboration Security - **Essentials** Academic e XDR Add-on: Email.

2.1.2 Renovação e ampliação de licenças de Software de Segurança para detecção e resposta estendida: XDR Endpoint and Server Normal, Trend Vision One Attack Surface Risk Management Academic Endpoint, Server and Cloud.

2.1.3 Renovação e ampliação de licenças de Software de Segurança para Servers Trend Vision One - Endpoint Security (**Pro**) Academic com funcionalidade de Segurança para Containers para pelo menos 100 servidores e proteção contra malwares e ameaças baseada em arquivos submetidos e armazenados localmente ou na nuvem.

2.2 A renovação do licenciamento deverá dar o direito de atualização de versão durante o tempo de contrato, inclusive em caso de eventual renovação, permitindo atualização dos softwares, direito de atualização das vacinas, versões de manutenção (*maintenance releases*) e atualizações de qualquer natureza (updates e patches) que forem disponibilizadas para todos os softwares especificados acima, tradicionalmente disponibilizadas através de download a partir do sítio Web, sem ônus adicionais.

2.3 As quantidades de licenças especificadas são referências aproximadas para atender às necessidades de todo ambiente da ITAIPU. O consumo das licenças será variável e o respectivo faturamento deve seguir os critérios de medição dos serviços, especificados no item 6 destas especificações.

2.4 Os produtos deverão estar certificados para o ambiente tecnológico da ITAIPU descrito no item 7.

3 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

3.1 Suporte Técnico Local e Remoto - Banco de horas

3.1.1 Em até 30 dias após emissão da OIS, a CONTRATADA deverá realizar uma reunião de planejamento com a ITAIPU para definir os cronogramas das atividades a serem realizadas.

3.1.2 Prestar serviço de suporte técnico local ou remoto, conforme demanda, no escritório da ITAIPU na Central Hidrelétrica de Itaipu, para execução de tarefas tais como:

- a) Prestar serviço de suporte a customização, alterações e readequações da solução conforme solicitação ITAIPU;
- b) Elaborar para cada atendimento relatório técnico das atividades desenvolvidas;

- c) Desenvolver relatórios técnicos, analíticos ou gerenciais que envolvam a solução contratada, conforme solicitação da ITAIPU;
- d) Elaboração da agenda de visitas e respectivos planos de trabalho, em conjunto com os profissionais designados pela ITAIPU, em um prazo máximo de 30 dias após emissão da OIS;
- e) Atuar sob demanda na instalação de upgrades de produto ou algum de seus componentes;
- f) Desenvolver a partir da solicitação da ITAIPU planejamento de capacidade do ambiente e a definição de estratégias de gerenciamento para gestão de recursos;
- g) Apoio a definição e elaboração de procedimentos e normas para implantação, customização e operação produtos e soluções TrendMicro e dependentes fruto desta contratação;
- h) Apoio na Integração dos produtos especificados, com as ferramentas de administração e gerenciamento do ambiente;
- i) Realizar sob demanda da ITAIPU análises preventivas, diagnósticos e intervenções corretivas para problemas que afetem os produtos especificados;
- j) Registrar e acompanhar, sempre que necessário ou demandado pela ITAIPU, chamados formais de suporte junto a TrendMicro, emitindo ao final do atendimento o respectivo relatório técnico;
- k) Atuar pró-ativamente nos casos de atualizações dos produtos especificados, contactando a ITAIPU e programando as atividades em consenso com a área gestora;
- l) Fornecer a ITAIPU serviços automatizados que auxiliam na administração do ambiente Trend Micro de forma pró-ativa:

- i. Ganho de visibilidade sobre o ambiente de segurança;
- ii. Correlação de eventos baseado nas famílias de produtos Trend Micro;
- iii. Mitigação de Vulnerabilidades e geração de informações que deem subsídio aos administradores para tomadas de decisões na inclusão de recursos nas soluções;
- iv. Visibilidade sobre objetos suspeitos detectados por Sandbox e bloqueados no Endpoint;
- v. Dashboards Customizados;
- vi. Integração com o Threat Feed;
- vii. Relatórios consolidados do ambiente dos produtos de segurança;
- viii. Relatório executivo com panorama de serviços;
- ix. Automação com no mínimo as seguintes funções:

- i. Garantia de compliance de versões das soluções;
- ii. Análise dos desvios padrões de eventos apresentados na console
- iii. Rotinas de Backup's
- iv. Envio de eventos de segurança para times de TI;
- v. Abertura automática de ticket's para eventos críticos e como conexões com C&C;
- vi. Componente de serviço de inteligência 24x7 capaz de notificar e acionar os plantões de forma inteligente via chamadas telefônicas, serviços de sms e email de acordo com a criticidade dos incidentes de forma personalizada;

3.1.3 Este suporte será estabelecido na modalidade de banco de horas totalizando 1200 (um mil e duzentas) horas, não sendo garantia de faturamento, pois deverá ser previamente solicitado, agendado e aprovado pela ITAIPU;

3.1.4 A CONTRATADA deverá realizar avaliações do ambiente, em calendário a ser acordado

com a ITAIPU utilizando o banco de horas especificado no item 3.1.3, para a realização das ações abaixo:

- a) Diagnóstico do ambiente, evidenciando problemas e recomendando ajustes ou adequações;
- b) Implementar e adequar as configurações dos produtos sempre que necessário e autorizado pela ITAIPU;
- c) Avaliar o histórico de eventos e a adequação das políticas de segurança implementadas com o acompanhamento da ITAIPU;
- d) Emitir relatórios técnicos das avaliações realizadas e resultados obtidos, bem como um resumo analítico nos moldes definidos pela ITAIPU;
- e) A CONTRATADA deverá aplicar uma metodologia de análise que permita mensurar a eficiência da proteção do ambiente contra ameaças digitais, usando para isso gráficos, comparativos e análises estatísticas sobre o nível de risco do ambiente;

3.1.5 As horas previstas para suporte técnico local e remoto quando solicitado pela contratada, no regime de banco de horas podem ser utilizadas em qualquer quantidade, durante a vigência do contrato, a partir de demanda da ITAIPU.

3.1.6 A CONTRATADA deverá prever transferência de conhecimento, nas dependências da ITAIPU, localizadas na Central Hidrelétrica de Itaipu ou remotamente, para passagem de tecnologia para a equipe técnica, sobre configuração e manutenção dos softwares fornecidos com esta solução e especificados no item 2, segundo cronograma acordado no item 3.1.1. O repasse de conhecimentos deve ser de no mínimo 24 horas, a ser descontadas do banco de horas;

3.1.7 O consumo de horas do banco de horas será feito de acordo com a tabela abaixo:

Tipo de Suporte	Unidade	Quantidade	Equivalência
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 (finais de semana e feriados)	Horas	1	2

3.2 Suporte Técnico Remoto - NÍVEL DE SERVIÇOS (SLA)

3.2.1 As orientações, fornecimento de procedimentos, resposta a consultas e demais informações inerentes ao serviço de suporte técnico remoto devem ser realizadas através de contato telefônico ou e-mail, e quando necessária intervenção remota, através de serviço de terminal ou VPN, de acordo com o que for definido pela ITAIPU.

3.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do contrato um Sistema ou Portal Web como canal para abertura de chamados de suporte técnico e acompanhamento do mesmo até a sua resolução e culminação;

3.2.3 A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e o atendimento dos serviços da central de atendimento em regime 24x7, atendendo aos requisitos dos níveis de serviço especificados na Tabela 1 e esclarecidos no item 3.2.4.

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	INÍCIO DO ATENDIMENTO	ENCERRAMENTO DO CHAMADO
------------	-----------	-----------------------	-------------------------

0	Ambiente Parado	Imediato	4 h
1	Funcionamento Precário	2 h	12 h
2	Customização	4 h	24 h
3	Consulta	8 h	48 h

Tabela 1: Acordo de Níveis de Serviços (SLAs) do Suporte Técnico Remoto

3.2.4 O início da prestação do serviço de **suporte técnico remoto**, não poderá ultrapassar o tempo máximo estabelecido na coluna INÍCIO DO ATENDIMENTO, a partir da abertura do chamado pela ITAIPU, tendo a CONTRATADA até o tempo máximo estabelecido na coluna ENCERRAMENTO DO CHAMADO para concluir as ações de suporte para efetiva solução do problema.

3.2.5 O encerramento do atendimento e fechamento do chamado, somente poderá ser realizado após validado e atestado pela ITAIPU.

3.2.6 O período validade do Suporte Técnico Remoto deve ser de 36 (trinta e seis) meses a partir da emissão da Ordem de Início de Serviços, em consonância com o período de licenciamento contratado.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

4.1 A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação técnica dos analistas envolvidos através de documentação, apresentando 30 dias após a emissão da Ordem de Início de Serviço (OIS), os certificados de especialização dos profissionais envolvidos nas atividades de suporte técnico local e remoto.

4.2 Os profissionais envolvidos com a implantação da solução e os com as atividades de suporte técnico local deverão comprovadamente pertencer ao quadro próprio da empresa e comprovar através de documentação apropriada até 30 dias após a emissão da Ordem de Início de Serviço (OIS):

- Apresentar que possui em seu quadro funcional, no mínimo, 01 (um) profissional com certificação do fabricante dos produtos de EndPoint Security e Deep Security. Para comprovar a CONTRATADA deverá apresentar os certificados de formação oficial do fabricante, bem como sua relação com a CONTRATADA.
- Experiência comprovada em suporte as soluções de segurança especificadas no item 2.1, para ambientes VMWARE, Lotus Notes, Exchange e Microsoft 365;

A ITAIPU 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;

5. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E ACEITE

5.1 A ITAIPU somente emitirá o aceite da solução após o devido recebimento, avaliação Técnica de todos os itens constantes deste processo e constatação de que estão em

concordância com o especificado;

5.2 A instalação e customização da solução são de responsabilidade do fornecedor da solução e deverão ser realizadas nas dependências da Central Hidrelétrica de Itaipu segundo cronograma acordado no item 3.1.1 utilizando horas do banco de suporte local.

5.3 A instalação e customização da solução englobam, caso necessário, a migração da solução atual para a nova plataforma e os custos relacionados a esta atividade deverão estar contemplados na oferta de preços.

5.4 A CONTRATADA deverá emitir junto ao faturamento mensal, um relatório de qualidade dos serviços, informando a quantidade de chamados ao suporte remoto e seus respectivos tempos de atendimento no período, confrontando-os com o SLA especificado no item 3.2.3;

5.5 Todos os itens deste processo de aquisição, deverão ser obrigatoriamente fornecidos pela mesma CONTRATADA;

5.6 A implantação, instalação, configuração e a integração completa da solução aos demais elementos da infraestrutura preexistente em ITAIPU faz parte deste processo e é condicionante ao aceite da solução devendo ser realizadas segundo cronograma acordado no item 3.1.1 utilizando horas do banco de suporte local;

5.7 A CONTRATADA deverá fornecer toda a documentação técnica, manuais, diagramas lógicos e físicos, procedimentos de operação dos produtos em meio digital preferencialmente nos idiomas Português e Espanhol, excepcionalmente em inglês segundo cronograma acordado no item 3.1.1;

5.8 A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação de registro dos softwares junto ao fabricante, evidenciando o devido licenciamento e demais garantias segundo cronograma acordado no item 3.1.1;

5.9 A CONTRATADA deverá apresentar a comprovação de que o suporte registrado junto a TrendMicro para os produtos contratados se encaixa em modalidade adequada para as exigências desta especificação;

5.10 A CONTRATADA é responsável pelo correto comportamento e eficiência do seu pessoal, comprometendo-se a prestar os serviços com pessoal técnico especializado nas atividades a serem desenvolvidas a fim de concluir eficientemente as solicitações de serviço abertas;

6. MEDIÇÕES E FATURAMENTO

6.1 Anualmente área gestora da ITAIPU emitirá, para efeito de medição, um relatório do sistema de controle e inventário de software da ITAIPU, contendo as quantidades de estações de trabalhos e servidores e as respectivas licenças que serão consumidas; o faturamento será realizado após a validação do licenciamento no portal do fabricante;

6.2 O faturamento das horas trabalhadas correspondentes ao suporte técnico local e remoto, será mensal após a medição;

6.3 O eventual faturamento envolvendo serviços de instalação, migração, customização e transferência de conhecimento deverá ser feito após a emissão do documento de aceitação dos serviços a ser emitido pela ITAIPU utilizando horas do banco de suporte local.

7. AMBIENTE TECNOLÓGICO DA ITAIPU

7.1 Servidores Microsoft Windows Server 2003 e superiores (32-bits e 64-bits)

7.2 Servidores Red Hat Enterprise Linux 6 e superiores (64-bit)

7.3 Plataforma de virtualização Vmware ESXi 5.5 e superiores

7.4 Desktops: Windows 7 e superiores (32-bits e 64-bits)

7.5 Microsoft 365 E3, E5, F3

VERSÃO EM CASTELHANO
VERSIÓN EN CASTELLANO

1 OBJETO

Renovación y ampliación de licencias de Software de Seguridad TrendMicro y Contratación de servicios de soporte técnico especializado.

2 ESPECIFICACIONES DE LA LICENCIA

2.1 EL CONTRATISTA deberá proveer la renovación y ampliación de la licencia para los ítems de software abajo relacionados, válidos por 36 (treinta y seis) meses a partir de la emisión de la Orden de Inicio de Servicios:

2.1.1 Renovación de licencias de Software de Seguridad para Endpoint Trend Vision One - Endpoint Security (Essentials) Academic, Trend Vision One Email and Collaboration Security - Essentials Academic e XDR Add-on: Email.

2.1.2 Renovación y ampliación de licencias de Software de Seguridad de Detección y respuesta extendida: XDR Endpoint and Server Normal y Trend Vision One Attack Surface Risk Management Academic Endpoint, Server and Cloud.

2.1.3 Renovación y ampliación de licencias de Software de Seguridad para Servers Trend Vision One - Endpoint Security (Pro) Academic con funcionalidad de Seguridad de Containers para al menos 100 servidores y protección contra malware y amenazas basada en archivos enviados y almacenados localmente o en la nube.

2.2 La renovación de la licencia deberá dar el derecho de actualización de versión durante el tiempo de contrato, inclusive en caso de eventual renovación, permitiendo actualización de los softwares, derecho de actualización de las vacunas, versiones de mantenimiento (*maintenance releases*) y actualizaciones de cualquier naturaleza (updates y patches) que estuvieren disponibles para todos los softwares especificados arriba, tradicionalmente disponibles a través de descarga a partir del sitio Web, sin cargos adicionales.

2.3 Las cantidades de licencias especificadas son referencias aproximadas para atender a las necesidades de todo el ambiente de la ITAIPU. El consumo de las licencias será variable y la respectiva facturación debe seguir los criterios de medición de los servicios, especificados en el ítem 6 de estas especificaciones.

2.4 Los productos deberán estar certificados para el ambiente tecnológico de la ITAIPU descrito en el ítem 7.

3 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

3.1 Soporte Técnico Local e Remoto - Banco de horas

3.1.1 Hasta 30 días después de la emisión de la OIS, el CONTRATISTA deberá realizar una reunión de planeamiento con la ITAIPU para definir los cronogramas de las actividades a ser realizadas.

3.1.2 Prestar servicio de soporte técnico local o remoto, conforme demanda, en las oficinas de la ITAIPU en la Central Hidroeléctrica de Itaipu, para ejecución de tareas tales como:

- a) Prestar servicio de soporte a personalizaciones, modificaciones y readecuaciones de la solución conforme solicitud de ITAIPU;
- b) Elaborar para cada atención, informe técnico de las actividades desarrolladas;

- c) Elaborar informes técnicos, analíticos o gerenciales que envuelvan la solución contratada, conforme solicitud de la ITAIPU;
- d) Elaboración de la agenda de visitas y respectivos planes de trabajo, en conjunto con los profesionales designados por la ITAIPU, en un plazo máximo de 30 días después de la emisión de la OIS;
- e) Actuar bajo demanda en la instalación de upgrades de producto o alguno de sus componentes;
- f) Desarrollar a partir de la solicitud de la ITAIPU, planeamiento de capacidad del ambiente y la definición de estrategias de gerenciamiento para gestión de recursos;
- g) Apoyo en la definición y elaboración de procedimientos y normas para implantación, personalización y operación de productos y soluciones TrendMicro y dependientes, relacionados a esta contratación;
- h) Apoyo en la Integración de los productos especificados, con las herramientas de administración y gerenciamiento del ambiente;
- i) Realizar bajo demanda de la ITAIPU, análisis preventivos, diagnósticos e intervenciones correctivas para problemas que afecten los productos especificados;
- j) Registrar y acompañar, siempre que sea necesario o demandado por la ITAIPU, llamados formales de soporte junto con TrendMicro, emitiendo al final del atendimento el respectivo informe técnico;
- k) Actuar proactivamente en los casos de actualizaciones de los productos especificados, contactando a ITAIPU y programando las actividades en consenso con el área gestora;
- l) Proveer a la ITAIPU servicios automatizados que auxilien en la administración del ambiente Trend Micro de forma proactiva:
 - i. Ganancia de visibilidad sobre el ambiente de seguridad;
 - ii. Correlación de eventos basado en las familias de productos Trend Micro;
 - iii. Mitigación de Vulnerabilidades y generación de informaciones que den subsidio a los administradores para toma de decisiones en la inclusión de recursos en las soluciones;
 - iv. Visibilidad sobre objetos sospechosos detectados por Sandbox y bloqueados en el Endpoint;
 - v. Dashboards customizados;
 - vi. Integración con el Threat Feed;
 - vii. Informes consolidados del ambiente de los productos de seguridad;
 - viii. Informe ejecutivo con panorama de los servicios;
 - ix. Automatización como mínimo de las siguientes funciones:
 - i. Garantía de compliance de versiones de las soluciones;
 - ii. Análisis de los desvíos estándares de eventos presentados en la consola;
 - iii. Rutinas de Backup´s;
 - iv. Envío de eventos de seguridad para equipos de TI;
 - v. Apertura automática de ticket´s para eventos críticos y conexiones con C&C;
 - vi. Componente de servicio de inteligencia 24x7 capaz de notificar y accionar los plantones de forma inteligente vía llamadas telefónicas, servicios de sms e email de acuerdo con la criticidad de los incidentes de forma personalizada;

3.1.3 Este soporte local será establecido en la modalidad de banco de horas totalizando 1200 horas (mil doscientas horas), sin garantía de facturación, pues deberá ser previamente solicitado, agendado y aprobado por la ITAIPU;

3.1.4 El CONTRATISTA deberá realizar evaluaciones del ambiente, en calendario a ser acordado con la ITAIPU, utilizando el banco de horas especificado en el ítem 3.1.3, para la realización de

las acciones indicadas abajo:

- a) Diagnóstico del ambiente, evidenciando problemas y recomendando ajustes o adecuaciones;
- b) Implementar y adecuar las configuraciones de los productos siempre que sea necesario y autorizado por la ITAIPU;
- c) Evaluar el histórico de eventos y la adecuación de las políticas de seguridad implementadas con el acompañamiento de la ITAIPU;
- d) Emitir informes técnicos de las evaluaciones realizadas y resultados obtenidos, así como un resumen analítico en los moldes definidos por la ITAIPU;
- e) El CONTRATISTA deberá aplicar una metodología de análisis que permita mensurar la eficiencia de la protección del ambiente contra amenazas digitales, usando para eso gráficos, comparativos y análisis estadísticos sobre el nivel de riesgo del ambiente;

3.1.5 Las horas previstas para soporte técnico local en el régimen de banco de horas pueden ser utilizadas en cualquier cantidad, durante la vigencia del contrato, según demanda de la ITAIPU.

3.1.6 El CONTRATISTA deberá realizar la transferencia de conocimiento, en las dependencias de la ITAIPU, localizadas en la Central Hidroeléctrica de Itaipu, para paso de tecnología para el equipo técnico sobre configuración y mantenimiento de los Softwares proveídos con esta solución y especificados en el ítem 2, de acuerdo con el cronograma previsto en el ítem 3.1.1. La transferencia de conocimiento debe ser como mínimo de 24 horas, a ser descontadas del banco de horas;

3.1.7 El consumo de horas del banco de horas será realizado de acuerdo con la siguiente tabla:

Tipo de Soporte	Unidad	Cantidad	Equivalencia
Remoto (independiente del horario)	Horas	1	0,5
Local on-site (horario comercial)	Horas	1	1
Local on-site (nocturno)	Horas	1	1,5
Local on-site (fines de semana y feriados)	Horas	1	2

3.2 Soporte Técnico Remoto - NÍVEL DE SERVICIOS (SLA)

3.2.1 Las orientaciones, suministro de procedimientos, respuesta a consultas y demás informaciones inherentes al servicio de soporte técnico remoto deben ser realizadas a través de contacto telefónico o e-mail, y cuando sea necesaria una intervención remota, a través de servicio de terminal o VPN, de acuerdo con lo que fuere definido por la ITAIPU.

3.2.2 El CONTRATISTA deberá poner a disposición durante la vigencia del contrato un Sistema o portal Web, como canal para apertura de llamados de soporte técnico y acompañamiento del estado del mismo hasta su resolución y culminación;

3.2.3 El CONTRATISTA deberá garantizar la disponibilidad y el atendimento de los servicios de la central de atendimento en régimen 24x7, atendiendo a los requisitos de los niveles de servicio especificados en la Tabla 1 y aclarados en el ítem 3.2.4.

SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN	INÍCIO DEL ATENDIMIENTO	CIERRE DEL LLAMADO
0	Ambiente Parado	Inmediato	4 h
1	Funcionamiento Precario	2 h	12 h
2	Personalización	4 h	24 h
3	Consulta	8 h	48 h

Tabla 1: Acuerdo de Niveles de Servicios (SLAs) del Soporte Técnico Remoto

3.2.4 El inicio de la prestación del servicio del **soporte técnico remoto**, no podrá sobrepasar el tiempo máximo establecido en la columna INÍCIO DEL ATENDIMIENTO, a partir de la apertura del llamado por la ITAIPU, teniendo el CONTRATISTA hasta el tiempo máximo establecido en la columna CIERRE DEL LLAMADO para concluir las acciones de soporte para efectiva solución del problema.

3.2.5 El cierre del atendimento y cierre del llamado, solamente podrá ser realizado después de ser validado y certificado por la ITAIPU.

3.2.6 El período de validez del Soporte Técnico Remoto debe ser de 36 (treinta y seis) meses a partir de la emisión de la Orden de Inicio de Servicios, en consonancia con el período de la licencia contratada.

4. CALIFICACIÓN TÉCNICA DE LOS PROFESIONALES

4.1 El CONTRATISTA deberá comprobar la calificación técnica de los analistas involucrados a través de documentación, presentando hasta 30 días después de la emisión de la Orden de Inicio de Servicios (OIS), los certificados de especialización de los profesionales involucrados en las actividades de soporte técnico local y remoto.

4.2 Los profesionales involucrados con la implantación de la solución y con las actividades de soporte técnico local deberán comprobar pertenecer al cuadro propio de la empresa y comprobar a través de documentación apropiada hasta 30 días posterior a la emisión de la Orden de Inicio de Servicios (OIS):

- Presentar que posee en su cuadro funcional, como mínimo, 01 (un) profesional con certificación del fabricante de los productos de EndPoint Security y Deep Security. Para comprobar el CONTRATISTA deberá presentar los certificados de formación oficial del fabricante, así como su relación con el CONTRATISTA.
- Experiencia comprobada en soporte a las soluciones de Seguridad especificadas en el ítem 2.1, para ambientes VMWARE, Lotus Notes, Exchange y Microsoft 365;
- La ITAIPU se reserva el derecho de no aceptar el atendimento por profesionales no calificados, debiendo el CONTRATISTA sustituir inmediatamente al profesional de forma a no comprometer el atendimento final;

5. CONDICIONES DE SUMINISTRO Y ACEPTACIÓN

5.1 La ITAIPU solamente emitirá la aceptación de la solución después del debido recibimiento, evaluación Técnica de todos los ítems constantes de este proceso y constatación de que están en concordancia con lo especificado;

5.2 La instalación y personalización de la solución son de responsabilidad del proveedor de la solución y deberán ser realizadas en las dependencias de la Central Hidroeléctrica de según el cronograma acordado en el ítem 3.1.1 utilizando horas del banco de soporte local.

5.3 La instalación y personalización de la solución engloban, en caso sea necesario, la migración de la solución actual para la nueva plataforma y los costos relacionados a esta actividad deberán estar contemplados en la oferta de precios.

5.4 El CONTRATISTA deberá emitir junto a la facturación mensual, un informe de calidad de los servicios, informando la cantidad de llamados al soporte remoto y sus respectivos tiempos de atendimento en el período, confrontándolos con el SLA especificado en el ítem 3.2.3;

5.5 Todos los ítems de este proceso de adquisición deberán ser obligatoriamente provistos por el misma CONTRATISTA;

5.6 La implantación, instalación, configuración y la integración completa de la solución a los demás elementos de la infraestructura preexistente en ITAIPU forman parte de este proceso y es condicionante a la aceptación de la solución debiendo ser realizadas según el cronograma acordado en el ítem 3.1.1 utilizando horas del banco de soporte local;

5.7 El CONTRATISTA deberá proveer toda la documentación técnica, manuales, diagramas lógicos y físicos, procedimientos de operación de los productos en medio digital preferencialmente en los idiomas Portugués y Español, excepcionalmente en ingles según cronograma acordado en el ítem 3.1.1;

5.8 El CONTRATISTA deberá presentar la comprobación de registro de los softwares junto al fabricante, evidenciando la debida licencia y demás garantías según cronograma acordado en el ítem 3.1.1;

5.9 El CONTRATISTA deberá presentar la comprobación de que el soporte registrado junto a TrendMicro para los productos contratados se encajan en la modalidad adecuada para las exigencias de esta especificación;

5.10 El CONTRATISTA es responsable por el correcto comportamiento y eficiencia de su personal, comprometiéndose a prestar los servicios con personal técnico especializado en las actividades a ser desarrolladas a fin de concluir eficientemente las solicitudes de servicio abiertas;

6. MEDICIONES Y FATURACIÓN

6.1 Anualmente el área gestora de la ITAIPU emitirá, para efecto de medición, un informe del sistema de control e inventario de software de la ITAIPU, conteniendo las cantidades de estaciones de trabajos y servidores y las respectivas licencias que serán consumidas; la facturación será realizada posterior a la validación del licenciamiento en el portal del fabricante;

6.2 La facturación de las horas trabajadas correspondientes al soporte técnico local y remoto, será mensual posterior a la medición.

6.3 La eventual facturación, involucrando servicios de instalación, migración, personalización y transferencia de conocimiento deberá ser realizado después de la emisión del documento de aceptación de los servicios a ser emitido por la ITAIPU, utilizando horas del banco de soporte local.

7. AMBIENTE TECNOLÓGICO DE LA ITAIPU

7.1 Servidores Microsoft Windows Server 2003 y superiores (32-bits y 64-bits).

7.2 Servidores Red Hat Enterprise Linux 6 y superiores (64-bit).

7.3 Plataforma de virtualización Vmware ESXi 5.5 e superiores.

7.4 Desktops: Windows 7 y superiores (32-bits y 64-bits).

7.5 Microsoft 365 E3, E5, F3.