

ANEXO I DO EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º XX /XXX/XXXX.**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA****1 – OBJETO**

Constitui objeto deste Termo de Referência, a aquisição através de contrato de prestação de serviços para suporte técnico e manutenção da unidade de backup robotizado da Universidade Federal Fluminense, conforme especificações deste Edital (Item 12).

2 – OBJETIVO

Prover serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico integrado na unidade de backup robotizado que atende aos sistemas e serviços administrados, implantados e mantidos pela STI, dentro de sua estrutura da Datacenter da Universidade Federal Fluminense. Com isso garantindo a integridade dos dados nas necessidades de recuperação de ambiente e continuidade dos serviços.

2.1 – A prestação de serviços de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico integrado na unidade de backup robotizado ficam estimados em **R\$ 66.000,00 (Sessenta e seis mil reais) divididos em valor mensal de 12 parcelas de R\$ 5.500,00 (Cinco mil e quinhentos reais)**, para um período de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura pelas partes e prorrogável por demais períodos, mediante Termo Aditivo, a critério único e exclusivo da contratante, não podendo exceder o prazo máximo, conforme ocorrência na forma da Lei.

3 – JUSTIFICATIVA TÉCNICA

A Universidade Federal Fluminense possui, instalados em seu Datacenter, sistemas administrativos e acadêmicos, ambiente de banco de dados, mailservers, webservers e serviços diversos mantidos pela STI. Para garantir a continuidade destes sistemas e serviços, se faz necessário uma política de backup e restore segura e funcional para garantirmos a continuidade dos serviços e restauração de ambientes em um menor tempo.

4 – BENEFÍCIOS

4.1 - Assegurar a integridade dos dados ao ambiente de Datacenter da Universidade Federal Fluminense, com eficiência e confiança na restauração de dados devido a incidentes e recuperação de desastres em serviços e sistemas mantidos pela STI;

4.2 - Assegurar a substituição de partes e peças por produtos originais dos fabricantes;

4.3 - Assegurar que todos os softwares e firmwares envolvidos na solução, estejam sempre em sua última versão;

4.4 - Diminuição no tempo de resposta aos incidentes garantindo um SLA (Service Level Agreement) mais adequado às necessidades atuais da Universidade.

5 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE SERVIÇOS

5.1 - A garantia de atualização de versões de firmware será por um período de 12 (doze) meses, renováveis, conforme descrito no objetivo deste termo item 2.1. Deve compreender a correção de falhas no produto, independentemente, de correções tornadas públicas, desde que tenham sido detectadas e formalmente comunicadas à CONTRATADA;

5.2 - A empresa CONTRATADA deverá fornecer o atendimento e suporte aos produtos e devem compreender o acesso a help-desk para atendimento de chamados em língua portuguesa (8X5), incluindo o atendimento telefônico e o atendimento via e-mail;

5.3 - A CONTRATADA deverá fornecer referência completa do canal de atendimento e suporte técnico do produto ofertado, com a nomeação e o telefone do(s) responsável(eis) técnico(s) que possa(m) responder questionamentos sobre todas as características do produto em pauta, durante o período da prestação do serviço de suporte e manutenção;

5.4 - A proposta deverá atender a solução já implementada conforme descrição abaixo:

DESCRIÇÃO	TOTAL
QUALSTAR XLS 820500	1

5.5 - Todos os serviços deverão ser executados com equipamentos, softwares e equipes técnicas e operacionais a serem fornecidas pela CONTRATADA, compatíveis com o alto nível de qualidade exigido e esperado pela Contratante;

5.6 - Toda infraestrutura necessária à execução do projeto deverá ser dimensionada e fornecida adequadamente, de forma a cumprir integralmente os procedimentos ora especificados e assegurar a completeza do projeto e os prazos;

5.7 - A CONTRATADA deverá cumprir a política de segurança da UFF, com o objetivo de garantir a disponibilidade, confiabilidade e a confidencialidade das informações;

5.8 - A CONTRATADA deverá ter contrato de licenciamento com o(s) fabricante(s) de todos os produtos (softwares) da solução durante a vigência do contrato;

5.9 - A CONTRATADA deverá fornecer a UFF, o contrato de licenciamento dos softwares/produtos com o(s) fabricante(s), que devem estar em conformidade com a legislação vigente;

5.10 - A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, credenciais de acesso (usuário e senha) aos meios de suporte direto, download de firmwares e acesso à documentação oferecida(s) pelo(s) fabricante(s) dos equipamentos.

5.11 - A CONTRATADA, a partir da assinatura do contrato com o órgão, deverá estar pronta no prazo máximo de quinze dias para iniciar o fornecimento dos serviços;

6 - SERVIÇOS DE INSTALAÇÕES E CONFIGURAÇÕES

6.1 - Os serviços deverão ser realizados pela CONTRATADA com o fornecimento de todo o material necessário.

6.2 - Os serviços técnicos profissionais deverão ser realizados pela CONTRATADA, nas instalações localizadas na cidade de Niterói, na Superintendência de Tecnologia da Informação, no endereço Rua Mario Santos Braga, sem número, Praça do Valonguinho - Instituto de Matemática, 3º andar, Centro.

6.3 - A implantação das ferramentas deverão ser realizadas de forma planejada, sem imprevistos, reduzindo a chance de falhas na implementação.

6.4 - Cada janela de implantação deve ser acordada previamente com o STI com prazo mínimo de 1 semana de antecedência;

6.5 - Relatórios técnicos de conclusão deverão ser emitidos nas fases definidas abaixo pela área técnica da UFF.

Atenção: Detalhes complementares deverão ser levantados durante a vistoria técnica da proponente. No caso de necessidade de substituição, atualização, regularização de quaisquer componentes ou especificação, o mesmo deverá ser informado oficialmente para análise e se procedente homologação.

7 – DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

A aceitação dos serviços será atestada por dois funcionários e/ou comissionados na apresentação da fatura de acordo com a entrega de serviços sob demanda baseada na tabela ESTIMATIVA DE CUSTO, designada através de ordem de serviço interna delegada pela CONTRATANTE à CONTRATADA acompanhada do relatório de atividades.

8 – DA GARANTIA

8.1 - A garantia deverá ser do fabricante pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir do recebimento definitivo do objeto e prorrogável por demais períodos, mediante Termo Aditivo, a critério único e exclusivo da contratante, não podendo exceder o prazo máximo, conforme ocorrência na forma da Lei, sem prejuízo de qualquer política de garantia adicional oferecido pelo fabricante.

9 – PLANO DE ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

9.1 - A contratada deverá informar quem será o responsável pela assistência técnica, no local de entrega do equipamento, durante o período contratual e informar o endereço, telefone (0800), fax/e-mail e contato da Assistência Técnica responsável pelo atendimento em garantia, manifestando claramente o credenciamento da referida empresa.

9.2 - A solução de problemas e incidentes poderá ser realizada de forma remota.

9.3 - Durante todo o período contratual, os serviços de assistência técnica serão prestados por técnicos devidamente habilitados e credenciados pela empresa responsável pela assistência.

9.4 - Correrá por conta exclusiva da empresa responsável pela assistência técnica, a responsabilidade pelo deslocamento dos técnicos às instalações da Universidade, pela retirada e entrega do equipamento e peças, assim como pelas despesas de transporte, frete e seguro correspondentes.

9.5 - Definições e Níveis de Acordo de Serviço da Solução:

- Reparo em Equipamento:

- O reparo da solução e troca de partes e peças, em caso de falha técnica deverá ocorrer no prazo de 06 horas após a abertura do chamado de modo eletrônico ou telefônico, podendo ser estendido a critério do UFF-STI de acordo com o nível de criticidade/impacto na operação normal da universidade.

- Implantação de novas funcionalidades:

- A implantação de novas funcionalidades da solução deverá ocorrer no prazo de máximo de 7 dias úteis após a abertura do chamado de modo eletrônico ou telefônico, podendo ser estendido a critério do UFF-STI de acordo com o nível de criticidade/impacto na operação normal da universidade.

- Retirada de dúvidas técnicas:
 - O retorno de dúvidas técnicas deverá ocorrer no prazo de máximo 24 horas após a abertura do chamado de modo eletrônico ou telefônico, podendo ser estendido a critério do UFF-STI de acordo com o nível de criticidade/impacto na operação normal da universidade.
- Manutenção Preventiva:
 - A manutenção preventiva deverá ocorrer no prazo de 60 em 60 dias, observando critérios a respeito de vulnerabilidade do sistema, correção de bugs, atualização de firmware e eventos de sistemas observados através de logs.
- Consultoria para novas funcionalidades:
 - A consultoria técnica para discussão de novas funcionalidades deverá ocorrer no prazo de máximo 7 dias úteis após a abertura do chamado de modo eletrônico ou telefônico, podendo ser estendido a critério do UFF-STI de acordo com o nível de criticidade/impacto na operação normal da universidade.
- Relatório de operação do equipamento:
 - Deverá ser apresentado um relatório quinzenal, baseado na manutenção preventiva e reativa, a serem discutidos por ambas as partes, o qual deve considerar questões operacionais da solução de backup, principalmente de levantamento de problemas técnicos, vulnerabilidades e incidentes.
Trimestralmente deverá ser enviado um relatório consolidado para uso gerencial/executivo a ser definido por ambas as partes.
- Ação de correção após evento:
 - Qualquer ação necessária após um evento de falha ou indisponibilidade, deverá ser efetuada no período de até 06 horas após o incidente.

9.6 - Quebra de Acordo de Serviço (ANS) da Solução de Backup Robotizado:

- Em caso de quebra de SLA, serão impetrados descontos de valores baseado na análise de cada serviço.
- O valor da multa será calculado com base em um percentual do valor mensal do contrato. O percentual de desconto está definido na tabela abaixo:

Multa por quebra de SLA		
Tipo de Solicitação	Percentual	Descrição
Reparo de Equipamento	0,5%	Para cada hora adicional
Implantação de novas funcionalidades	0,3%	Para cada dia adicional
Retirada de dúvidas técnicas	0,2%	Para cada hora adicional
Manutenção Preventiva	0,2%	Para cada dia adicional
Consultoria para novas funcionalidades	0,2%	Para cada dia adicional
Relatório de operação do equipamento	0,3%	Para cada dia adicional
Ação de correção após evento	0,3%	Para cada hora adicional

Observações:

- * Valor total da multa será cumulativo de todas as solicitações do mês.
- ** Valor total da multa não poderá ser superior a 40% do valor mensal do contrato global.
- *** Serão abonados os tempos adicionais por ocasião de desastres, greves e ainda, em decorrência de casos fortuitos e de forças maiores, devidamente justificados e comprovados.
- **** Serão abonados os tempos adicionais por ocasião de abertura de chamados no final de semana e fora do horário comercial 09:00 às 18:00. No caso dos chamados serem abertos na sexta-feira após horário comercial os tempos serão cotados a partir de segunda-feira. No caso dos chamados serem abertos fora do horário comercial será contados a partir da 1ª hora do dia subsequente.

10 – DECLARAÇÕES

10.1 - Anexar à proposta comercial, fazendo referência a esta licitação, declaração do fabricante no Brasil, comprovando que a contratada é revenda ou distribuidor autorizado do fabricante do(s) Produto(s) cotado(s) e que a empresa está capacitada e credenciada para executar os serviços de configuração, suporte e manutenção dos equipamentos;

10.2 - A contratada deverá declarar, fazendo referência a este termo de referência, se os serviços serão prestados pela própria licitante ou por empresa credenciada pelo fabricante para tal. Em ambos os casos, deverá ser anexada à proposta comercial, fazendo referência a esta licitação, declaração do fabricante no Brasil, comprovando que a empresa está capacitada e credenciada para executar os serviços de instalação, configuração, suporte e manutenção dos equipamentos com técnicos certificados;

10.3 - É obrigatório o detalhamento do objeto ofertado, a ser incluído no campo "DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO OFERTADO", sempre que for adquirido através de processo licitatório, no sistema COMPRASNET, que servirá como subsídio para o julgamento da Proposta, inclusive marca, modelo/referência e fabricante, sob pena de desclassificação;

10.4 - Essa descrição detalhada deverá estar em conformidade com as especificações técnicas contidas neste Edital;

10.5 - As expressões "conforme edital" e outras semelhantes, bem como as descrições incompletas no campo "Descrição Detalhada do Objeto Ofertado", não serão aceitas, sob pena de desclassificação da proposta e o consequente impedimento de participar da fase de lances.

11 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

11.1 - Comprovação de que a contratada prestou serviços de natureza semelhante ou compatível ao descrito no Objeto;

11.2 - A comprovação será feita por meio de apresentação de atestados fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente assinado, carimbado em papel timbrado da empresa;

11.3 - Apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica dos serviços elencados acima.

12 – ESPECIFICAÇÃO DO PACOTE DE SERVIÇOS

Serviço de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico em unidade de backup robotizado.

Os produtos a serem adquiridos devem respeitar os Part Numbers abaixo, prevendo a compatibilidade do parque já existente.

Part Number	Descrição do Produto
PSQLST-XLS-820500-8X5X6	Extensão de garantia On site para QUALSTAR XLS 820500

13 - PLANILHA ESTIMATIVA DE CUSTOS

ITEM	Descrição	Quant. de pacotes	Unid.	V.Mensal R\$	V.Total R\$
01	Fornecimento integrado de Serviço de manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico em unidade de backup robotizado QUALSTAR XLS 820500.	12	Serviço de Suporte	5.500,00	66.000,00