



TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto da Prestação dos Serviços:

Contratação de serviço de suporte técnico e manutenção especializado para infraestrutura de armazenamento ALL FLASH Equipamento SERVIDOR STORAGE, MARCA HUAWEI, MODELO OCEAN STOR DORADO 5000 V3 com 500 TIB (Tebibytes) de armazenamento, por um período de 12 meses para a Secretaria da Fazenda do RS.

2. Justificativa:

A SEFAZ RS possui uma solução de armazenamento ALL FLASH da marca HUAWEI, que foi adquirida em 2018, fundamental para o armazenamento de dados departamentais desse órgão. Uma vez que está prestes a vencer o período de garantia do equipamento e software que compõe a solução (vencerá em 08/11/2023), tem-se buscado a renovação do serviço de suporte técnico (Contrato nº 18/03/071 em anexo).

Dessa forma, visando garantir que não haja nenhuma falha, interrupção ou perda de informação nesse processo, é fundamental que a solução adquirida anteriormente esteja coberta por um suporte técnico especializado.

3. Horários da Prestação dos Serviços:

O suporte deverá ser prestado em regime de 24x7 (vinte e quatro horas em 7 dias por semana) para relatar problemas relacionados ao hardware para avaliação inicial do nível de severidade.

4. Descrição dos Serviços:

- 4.1. Os serviços deverão ser prestados inicialmente no formato de abertura de chamado, para os problemas e falhas que possam ser identificados, conforme o que consta na forma de prestação dos serviços no item 5.

5. Forma de Prestação dos Serviços:

- 5.1. Os chamados deverão ser classificados pelo seu nível de severidade, a saber:
 - 5.1.1. Severidade 1 – Crítica: problema grave que impede que a execução de funções críticas de negócio da CONTRATANTE devido à indisponibilidade da solução de Armazenamento ALL FLASH.
 - 5.1.2. Severidade 2 – Alta: a solução de Armazenamento ALL FLASH está disponível, mas o desempenho está gravemente comprometido.
 - 5.1.3. Severidade 3 – Média: a solução de Armazenamento ALL FLASH está disponível e o desempenho não foi afetado significativamente.
 - 5.1.4. Severidade 4 – Baixa: a solução de Armazenamento ALL FLASH está disponível e o desempenho não foi afetado.
- 5.2. Tempo para atendimento levará em consideração os níveis de severidade a seguir, após a CONTRATADA determinar a necessidade de suporte no local:
 - 5.2.1. Severidade 1: 2 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);
 - 5.2.2. Severidade 2: 4 horas no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana);
 - 5.2.3. Severidade 3: próximo dia útil, considerando o horário comercial local;
 - 5.2.4. Severidade 4: próximo dia útil, considerando o horário comercial local.



- 5.3. O atendimento deverá ser prestado por assistência técnica autorizada/parceira do fabricante HUAWEI.
- 5.4. Deve possuir suporte no Brasil.
- 5.5. Os chamados deverão ser abertos diretamente com a CONTRATADA ou fabricante da solução.
- 5.6. Os chamados devem ser abertos através de telefone e através do website de suporte da CONTRATADA ou do fabricante da solução.
- 5.7. Os chamados por telefone devem ser abertos através de um número 0800 com atendimento em português.
- 5.8. Garantia de atendimento presencial, quando o remoto não for satisfatório, para resolução de incidentes de alta criticidade, através da visita de técnico especialista no produto, plenamente qualificado.
- 5.8.1. Entende-se por incidente de alta criticidade a degradação do desempenho que é esperado pelo equipamento ou indisponibilidade do serviço que o equipamento atende.
- 5.9. Possibilidade de atendimento presencial para resolução de incidentes de alta criticidade, em visita proativa para análise e verificação de integridade e desempenho do equipamento.
- 5.10. Substituição de componentes de hardware tais como discos, memórias, cabos, entre outros, que apresentem defeito ou não funcionem adequadamente.

6. Informações Relevantes para o Dimensionamento da Proposta:

6.1. Características do Equipamento:

- 6.1.1. Ambiente de Armazenamento: 01 (um) SERVIDOR STORAGE com 500 TIB (Tebibytes) de armazenamento. MARCA HUAWEI, MODELO OCEAN STOR DORADO 5000 V3. **PART NUMBER: V300R002C.**

7. Observações Gerais:

- 7.1. A CONTRATADA deverá garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da prestação do serviço, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.
- 7.2. A CONTRATADA deverá garantir que todos os componentes que venham a ser substituídos estejam de acordo com a especificação do produto.
- 7.3. A CONTRATADA deverá efetuar a substituição, dentro do prazo de 30 dias contados do recebimento de reclamação por escrito, de qualquer componente que tenha sido substituído e recusado pela CONTRATANTE por falta de performance quando verificado que a mesma foi afetada pelo componente substituído.
- 7.4. A CONTRATADA é responsável pelas despesas de seus profissionais no atendimento presencial, bem como pelos custos de substituição de componentes da solução que apresentarem problemas ou não estiverem funcionando adequadamente.
- 7.5. Caso o equipamento seja diagnosticado como inservível (sem possibilidade de reparo), o mesmo deverá ser substituído por outro de igual modelo ou de modelo superior compatível com a infraestrutura atual, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.



7.6. Não estarão cobertos por este instrumento os incidentes causados por:

7.6.1. Negligências, imprudências, imperícias e uso inadequado do sistema pelo CONTRATANTE, incluindo o uso do mesmo sistema para fins diferentes daqueles para o qual foi projetado.

7.6.2. Danos causados por anormalidades climáticas e/ou atmosféricas, agentes externos, roubo, incêndio, sabotagem, outros casos fortuitos e/ou força maior, ou ainda, por serviços realizados por terceiros não relacionados com a CONTRATADA.

7.7. A CONTRATADA deverá apresentar sua comprovação de aquisição de pacote de garantia do fabricante HUAWEI quando da assinatura do Contrato.

7.8. A CONTRATADA deverá atender aos critérios de sustentabilidade, no que couber, dispostos na IN CELIC nº 008/2020 <https://www.diariooficial.rs.gov.br/materia?id=464362>

8. Prazos:

8.1. O prazo de vigência do contrato deverá ser de 12 meses, prevendo possibilidade de prorrogações nos termos da Lei.

8.2. Os pagamentos serão mensais.