



Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto

Contratação de serviços de natureza não continuada – de renovação de garantia de switches Core marca CISCO abaixo relacionados, na modalidade Partner Support Service (PSS), com envio das peças e componentes em caso de necessidade de reposição ou substituição do equipamento avariado:

- 10 unidades dos equipamentos Cisco Catalyst 48 portas modelo WS-C2960L-48PQ-LL
- 1 unidade do equipamento Cisco Nexus (concentrador) modelo N9K-C93180YC-EX

2. Justificativa

O IPE Saúde está instalado à Avenida Borges de Medeiros, 1945, no bairro Praia de Belas, em Porto Alegre. Ocupa cinco andares do prédio de propriedade do IPE PREV, sendo que cada órgão é responsável pela sua estrutura de rede, incluindo equipamentos e cabeamento.

Em 2020 o IPE Saúde fez uma licitação para aquisição, instalação e suporte dos novos equipamentos de rede no prédio, além de treinamento da equipe de TI, através do PROA 20/2441-0007360-7, o qual já incluía um suporte de garantia dos equipamentos conforme parâmetros do fabricante. Assim, o equipamento Cisco Catalyst tem garantia do fabricante até agosto/2027 e o equipamento Cisco Nexus até agosto/2026. Contudo, o contrato de suporte e garantia do prestador de serviço era válido até outubro/2023, não havendo possibilidade de renovação.

Assim, o novo contrato contempla apenas o suporte e a garantia dos equipamentos já instalados. Em caso de falha, a substituição ocorrerá no próximo dia útil, evitando assim maior impacto na operação diária do IPE Saúde, sendo este um dos benefícios desta contratação. No caso de substituição de equipamento, este passa a integrar o patrimônio do Instituto, além de ter garantia de fábrica.

3. Locais de Prestação do Serviço





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

Inicialmente o suporte será contato por telefone e e-mail para o esclarecimento de dúvidas. Em caso de necessidade de substituição de equipamentos, eles serão entregues, configurados e instalados pelo prestador de serviço no endereço sede do IPE Saúde, Avenida Borges de Medeiros, nº 1945, no bairro Praia de Belas, CEP 90.110-150, em Porto Alegre.

4. Do Pagamento

O pagamento deverá ser efetuado em parcela única mediante a apresentação de Nota Fiscal ou da Fatura pelo contratado, considerando os valores discriminados na Planilha de Custos e Formação de Preços.

5. Horário da Prestação dos Serviços

O serviço será prestado de segunda à sexta-feira, em horário comercial. Em caso de substituição de equipamento o atendimento é no formato NDB (Next Business Day), ou seja, em 24h úteis. O equipamento danificado precisa ser substituído e estar operacional em um dia útil.

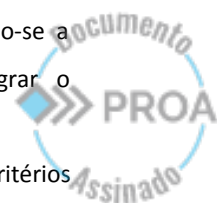
6. Descrição da solução

A solução de TIC consiste em renovação das garantias que estão vencidas para os seguintes equipamentos, conforme parâmetros de garantia do fabricante (PSS) para os equipamentos de rede já instalados no IPE Saúde, nos modelos abaixo:

- 10 unidades dos equipamentos Cisco Catalyst 48 portas modelo WS-C2960L-48PQ-LL - garantia até agosto/2026
- 1 unidade do equipamento Cisco Nexus (concentrador) modelo N9K-C93180YC-EX - - garantia até agosto/2027

O serviço será prestado por telefone ou e-mail, o contato inicial será feito pela equipe de TI (GTIC) do IPE Saúde ao prestador de serviço. Comprovando-se a necessidade de substituição do(s) equipamento(s), estes passarão a integrar o patrimônio do Instituto.

O serviço de substituição dos equipamentos obedecerá aos critérios citados nos itens 3 e 4 acima.





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

7. Requisitos da contratação

O serviço precisa ser prestado por empresas que sejam parceiras ou representantes do fabricante CISCO no Brasil. Em caso de substituição de equipamentos, os novos precisam ser do mesmo modelo do que apresentou avaria ou compatível, considerando que toda a estrutura instalada em 2020 utiliza o fabricante CISCO.

Atendimento Remoto e Manutenção Corretiva

A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para os itens do contrato, durante o período do contrato, para correção de problemas relativos ao uso e aplicações dos equipamentos, software e suas funcionalidades;

A CONTRATADA deverá realizar serviços de manutenções corretivas e suporte técnico nos equipamentos ofertados sempre que for demandado por meio de incidentes registrados na ferramenta de Gestão de Incidentes, localizada nas dependências da CONTRATADA;

O Suporte Técnico será realizado no regime de 8 horas por dia, 5 dias por semana (8x5);

O Suporte Técnico deverá ser prestado na modalidade remota por telefone ou web conferência;

O início do atendimento se dará a partir da comunicação do(s) defeito(s) pela CONTRATANTE, via telefone, e-mail ou portal próprio indicado pela CONTRATADA;

Os serviços de suporte técnico ao produto deverão incluir, dentre outros:

- Orientações sobre uso, configuração, instalação do equipamento e implementação de funcionalidades;

- Auxílio para identificar a causa de uma falha;

- Auxílio nos processos de substituição de equipamento defeituoso;

- Auxílio no processo de avaliação de capacidade e performance dos itens cobertos pelo contrato.

Em todos os casos, o término do atendimento se dará mediante





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

confirmação da Central de Atendimento da contratada com o responsável da CONTRATANTE;

O atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa;

A CONTRATADA deverá fornecer encaminhar um e-mail de atendimento técnico, referente a cada chamado, contendo no mínimo as seguintes informações:

- Data e hora da abertura do chamado;
- Data e hora do início do atendimento;
- Responsável pelo atendimento da solicitação;
- Motivo da ocorrência (indicação do defeito);
- Status do chamado (aberto, em tratamento, fechado, etc.);
- Data e hora do fechamento do chamado; e
- Solução adotada (resolução).

Os atendimentos deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados e qualificados para executar as atividades;

A CONTRATADA deverá manter histórico dos atendimentos anteriores;

Durante o período do contrato a CONTRATADA se compromete a executar correções disponibilizadas pelo fabricante e solicitadas pela CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá fornecer e implementar as atualizações recomendadas pelo fabricante dos softwares utilizados pelos equipamentos, para os casos de correções de bugs, atualizações ou novas funcionalidades suportadas pela nova versão de software, desde que, devidamente solicitado pela CONTRATANTE e analisado pela CONTRATADA;

A CONTRATADA poderá fornecer e implementar drivers e firmwares, incluindo atualizações de versões e pequenas atualizações de release e reparos de defeitos de software (bug fixing patches) quando disponibilizados pelo fabricante durante toda a vigência do contrato;

Reposição de peças e equipamentos

A CONTRATADA deverá apresentar comprovação de que é revendedora ou distribuidora autorizada da Cisco Systems, fabricante dos equipamentos, no mínimo, na categoria Premier Partner. A comprovação poderá ser feita através de uma das seguintes formas:





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

- indicação da página Internet (URL do website) do Fabricante que contenha esta informação;
- Cópia do contrato entre a CONTRATADA e o fabricante; ou
- Declaração do próprio fabricante informando se a CONTRATADA é a própria fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada Premier Partner (e/ou superior), em papel timbrado do fabricante.

A CONTRATADA deverá apresentar documento ou comprovação através de site web, que comprove a contratação da garantia, onde conste o número de série do equipamento e a data de início e término da garantia;

Caso a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição de equipamentos ou partes/peças defeituosas que apresentem defeitos ou falhas, os mesmos deverão ser substituídos por produtos de qualidade e características técnicas iguais ou superiores aos existentes, desde que compatíveis, com todas as configurações necessárias ao seu funcionamento;

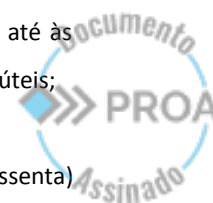
Os equipamentos deverão ser garantidos no Brasil, sem itens restritivos, tanto para o hardware como para o software;

A troca de peças deverá ser de responsabilidade do FABRICANTE do equipamento;

A prestação de serviço deve incluir o envio de peças e equipamentos de reposição, que devem ser entregues edifício sede do IPE Saúde, abrangendo todo o custo de deslocamento (envio e retorno), sem ônus para a CONTRATANTE;

Declarada a necessidade de substituição de equipamentos, deverá ser enviado um novo equipamento em prazo máximo de 1 (um) dia útil para solicitações realizadas até às 15h, para solicitações realizadas após às 15h o prazo máximo será de até 2 (dois) dias úteis;

A CONTRATADA deverá comprovar que possui contrato vigente em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato, firmado com o fabricante dos equipamentos listando os





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

números de série dos equipamentos da CONTRATANTE, a fim de garantir o envio de peças originais e compatíveis com os equipamentos ofertados, além de novos equipamentos em caso de substituição total.

Níveis mínimos de Serviços

Os prazos estabelecidos nos níveis de serviços serão contados a partir da abertura do chamado e serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:

- Crítico (Gravidade 1) significa que há um problema crítico na produção afetando todos os usuários; isso inclui indisponibilidade do sistema sem solução temporária disponível. Nestes casos é estipulado o prazo máximo de 01 (uma) hora útil, para atendimento e mais 04 (quatro) horas úteis para resolução ou solução alternativa, contados a partir do momento de abertura do chamado; e
- Consultas e Assistência (Gravidade 2): nesta categoria serão agrupados os chamados onde o cliente solicita informações, consultoria, assistência sobre capacidades ou mau funcionamento, não havendo impacto e urgência. Neste caso a CONTRATADA tem um prazo de até 2 (dois) dias úteis para iniciar o atendimento ou combinar o agendamento da atividade. O acionamento terá que ser feito dentro do período de atendimento.

Para os chamados de qualquer severidade, a critério da CONTRATANTE, poderá ser agendado o melhor horário para atendimento;

O fechamento de qualquer chamado só poderá ocorrer mediante consulta prévia a CONTRATANTE quanto à efetiva solução do problema; qualquer chamado fechado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas; a CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE que poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados; ao término de atendimentos relacionados à manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Atendimento contendo data e hora da abertura do chamado, data e hora do início e do término do atendimento, identificação do defeito, nome do técnico responsável pela execução da garantia, providências adotadas e outras informações pertinentes. O Relatório deverá ser assinado por técnico do CONTRATANTE.





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

8. Obrigações e responsabilidades do contratado

Comunicar à Administração do Órgão qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados e manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas nesta Dispensa;

Garantir o compromisso de executar o objeto, nas condições estabelecidas na proposta;

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Manter durante toda vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;

Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

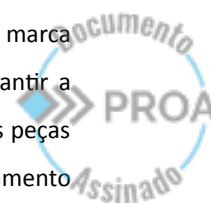
O suporte inicial será feito por telefone ou e-mail onde o especialista da empresa prestará o suporte remotamente com o auxílio dos servidores da TI do IPE Saúde.

Reposição ou substituição de hardware: uma vez diagnosticada a falha física do componente ou chassis, é garantido o envio de peças e componentes sobressalentes (spare parts) às localidades remotas e endereços designadas pelo cliente. A substituição será por equipamento igual ou compatível, em caso de avaria.

O serviço será prestado de segunda à sexta-feira, em horário comercial. A reposição de peças e equipamentos é no formato NDB (Next Business Day) em 24h úteis. O equipamento danificado precisa ser substituído e estar operacional em um dia útil. Os componentes têm garantia de disponibilidade e logística da fabricante CISCO.

9. Definição do Objeto

Serviços de suporte e manutenção dos equipamentos de rede da marca CISCO previamente instalados no prédio do IPE Saúde, tendo por objetivo garantir a operação ininterrupta do Instituto. O serviço de garantia deve prover o envio das peças e componentes em caso de necessidade de reposição ou substituição do equipamento avariado. Tal serviço deve cobrir o fornecimento do novo equipamento ou peça, sua





Governo do Rio Grande do Sul
Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul
Gerência de Tecnologia da Informação e
Comunicação

entrega e instalação no prédio sede do IPE Saúde em até 24h em dias úteis. O nome, modelo e fabricante dos equipamentos são citados no item 1 do presente TR.





24244100096072

Nome do documento: Termo de referencia CISCO- versao susbtituta.docx

Documento assinado por

Órgão/Grupo/Matrícula

Data

Renata Silveira Vidal

IPESAUDE / GER.TIC / 43762692

22/11/2024 12:22:49

