

## **ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

(Contratação de empresa para prestação do serviço de manutenção para a Sala-Cofre e demais subsistemas, incluindo substituição de peças)

1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA .....	2
1.1. ITEM 1 - SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE SALA-COFRE E DEMAIS SUBSISTEMAS, POR 12 MESES .....	2
1.2. ITEM 2 - RECARGA DE GÁS FM-200 E SUBSTITUIÇÃO DE CILINDRO ...	4
2. REQUISITOS GERAIS .....	4
3. SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO.....	13
4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS – NMSE .....	15

## 1. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Serviço de manutenção de sala-cofre e demais subsistemas, por 12 meses
2	Serviço de recarga de gás FM-200

### 1.1. ITEM 1 - SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE SALA-COFRE E DEMAIS SUBSISTEMAS, POR 12 MESES

1.1.1. As especificações descritas neste instrumento estão ajustadas ao ambiente físico existente na CONTRATANTE, cujas características principais são:

- 1.1.1.1. A Sala-Cofre é baseada em produto da empresa “Otto Lampertz Gmbh & Co” e construída conforme à norma da ABNT NBR-15247, por órgão certificador reconhecido e acreditado pelo INMETRO, para produto de Sala-Cofre, fornecendo resistência ao fogo, instalada de forma autoportante, sendo independente de qualquer estrutura civil auxiliar para seu sustento.
- 1.1.1.2. SALA-COFRE – Compartimento estanque com características especiais para proteção de equipamentos eletrônicos e mídias magnéticas contra: fogo, água, umidade, gases corrosivos, campos magnéticos e radiações, roubo, vandalismo, arrombamento e acesso indevido.
- 1.1.1.3. PORTA – Composta por camadas de aço e isolantes, resistência a arrombamento, com batente em toda volta, vedações e fechadura. Possui vedações que impedem a entrada de calor, água e gases corrosivos. O fechamento da porta é acionado por comando remoto e automático e possui fechadura com travamento automático. O acionamento é eletromecânico para controle de acesso, mas totalmente livre para saída, com função antipânico que permite a saída da sala mesmo com a porta trancada. Para acesso em caso de contingência há acionamento mecânico por chave.
- 1.1.1.4. PISO ELEVADO – Aço com enchimento de concreto celular e revestimento de laminado melamínico anti-estático e anti-inflamável; Constituído de painéis removíveis, apoiados sobre bases ajustáveis. Leitões aramados e aberturas para cabos.
- 1.1.1.5. SISTEMA DE CLIMATIZAÇÃO – Sala climatizada através de sistema de ar-condicionado de precisão, com alta vazão, alto teor de calor sensível, controle de umidade e filtragem eficiente. O insuflamento ocorre diretamente por baixo do piso elevado com retorno pelo ambiente

via filtro na parte superior da máquina. A descarga do calor é realizada através de condensador remoto a ar. O sistema deve manter pelo menos uma das unidades em stand-by, alternando sua operação em períodos programáveis.

- 1.1.1.6. SISTEMA DE ENERGIA – Distribuição com dois quadros microprocessados e com disjuntores tipo plug-in. Tomadas sob medida e cabos identificados e acomodados em leitos aramados e barra equipotencial para aterramento.
  - 1.1.1.7. ILUMINAÇÃO – Possui: Luminárias fluorescentes com reator eletrônico de segurança; unidade autônoma de luz de emergência; alarme ótico-acústico – interno e externo, avisando acionamento da porta. Eletrodutos e bases (perfis) para fixação de sistemas.
  - 1.1.1.8. SISTEMA DE REDE LÓGICA – Cabeamento estruturado Categoria 6 e Fibras Ópticas 10Gb. Os cabos de dados lógicos estão identificados e acomodados em leitos aramados do piso.
  - 1.1.1.9. SISTEMA DE DETECÇÃO E COMBATE DE INCÊNDIO – Monitoração ativa dos aerossóis presentes no ar com interligação ao controle de incêndio. Detectores de alta sensibilidade (Laser) e análise estatística por software; Sistema de supressão de combustão por inundação completa dos ambientes, sobre e sob o piso com gás FM-200. Operação automática através de Central de Incêndio e detectores óticos integrados ao sistema de monitoramento a laser.
  - 1.1.1.10. SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO E VIGILÂNCIA – Controle de acesso com leitora com tecnologia biométrica digital.
  - 1.1.1.11. SISTEMA DE SUPERVISÃO E CONTROLE – Supervisão dos sistemas do ambiente e transmissão dos alarmes via rede TCP / IP.
  - 1.1.1.12. DYNAMIC “AS BUILT” - Mapeamento e atualização das plantas de todos os subsistemas.
- 1.1.2. A Sala-cofre contém os seguintes componentes:
- 1.1.2.1. Sala-Cofre (estrutura blindada com porta, modulável, área: 28m<sup>2</sup>);
  - 1.1.2.2. Piso elevado;
  - 1.1.2.3. Sistema de cabeamento estruturado (Categoria 6 e Fibra Óptica 10Gb);
  - 1.1.2.4. Sistema de energia (quadros elétricos);
  - 1.1.2.5. Sistema de climatização;
  - 1.1.2.6. Sistema de detecção e combate a incêndio;

- 1.1.2.7. Sistema de supervisão e controle;
- 1.1.2.8. Sistemas de controle de acesso e vigilância;
- 1.1.2.9. Dynamic "As Built";
- 1.1.2.10. Teste de estanqueidade.

## **1.2. ITEM 2 - RECARGA DE GÁS FM-200 E SUBSTITUIÇÃO DE CILINDRO**

- 1.2.1. Os serviços de recarga de gás e substituição de cilindro são considerados de caráter eventual, e deverão ser realizados sob demanda.
- 1.2.2. A CONTRATADA deverá apresentar, dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, relatório consubstanciado das recargas de gás Fm-200 e substituição de cilindro realizadas.
- 1.2.3. O não cumprimento deste prazo ensejará a aplicação de sanções equivalente aos descritos para as solicitações de prioridade ALTA.
- 1.2.4. Após análise do relatório, se ficar comprovado que o disparo do cilindro de gás ocorreu por mau funcionamento de qualquer componente ou subsistema da sala cofre, a recarga do cilindro deverá ser realizada pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 1.2.5. Essa substituição ou recarga do Cilindro do gás FM-200, não abrange as responsabilidades da CONTRATADA no que tange as manutenções preventivas e corretivas, conforme estabelecido neste Termo de Referência e seus anexos.

## **2. REQUISITOS GERAIS**

- 2.1. A CONTRATADA deverá entregar, em formato digital, Documentação Técnica – DT – contendo informações sobre o funcionamento da prestação de serviços estabelecidos em contrato, incluindo seus dados de contato (telefone, e-mail, web), os procedimentos necessários para abertura de chamados de Suporte Técnico e a relação dos técnicos da CONTRATADA que precisarão ter acesso às dependências da CONTRATANTE.
- 2.2. A DT estará sujeita à análise e aprovação pela CONTRATANTE.
- 2.3. Considerar-se-á, para efeitos desta contratação, o serviço de suporte técnico incluindo a substituição de componentes, como produto requerido pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 2.4. O suporte técnico consiste no monitoramento, manutenção preventiva e corretiva devendo estar cobertas pela manutenção todas as funcionalidades da Sala-Cofre;
- 2.5. Entende-se por “monitoramento” os procedimentos destinados coleta, análise e

monitoramento de métricas para a identificação e prevenção de falhas e para o acompanhamento de desempenho.

2.5.1. A CONTRATADA deverá operar ininterruptamente a solução do Sistema de Monitoramento Remoto existente na sala-cofre da CONTRATANTE;

2.5.2. A CONTRATANTE proverá à CONTRATADO acesso ao Sistema de Monitoramento existente, acesso às imagens de CFTV da Sala Cofre por meio de VPN (Client-to-Site e Site-to-Site).

2.5.2.1. Caso sejam necessários quaisquer outros meios de acesso e acompanhamento dos alertas, os custos operacionais deverão ser assumidos pela CONTRATADA e sem ônus para A CONTRATANTE;

2.5.3. O monitoramento deverá ocorrer em regime 24/7 por meio de Centro de Gerenciamento de Redes, com responsável em plantão presencial durante todo período

2.5.4. O monitoramento contratado deverá acionar a equipe de manutenção corretiva sobre um incidente detectado, a qualquer momento da ocorrência, sem qualquer custo adicional;

2.5.4.1. A CONTRATADA se responsabilizará por casos de chamados abertos em atraso em relação a alertas dos sistemas de monitoramento da sala-cofre, não sendo problemas de conectividade e comunicação justificativas aceitas.

2.5.5. A CONTRATADA deverá criar e manter grupo em sistema de mensageria celular (Whatsapp ou Telegram) com disparo de mensagens registrando todos os alertas e incidentes contemplados no monitoramento da Sala-cofre

2.5.6. A conexão ao ambiente da CONTRATANTE deverá ser feita por meio de VPN site-to-site utilizando versões do protocolo SSL mais recentes, sendo toda estrutura extra necessária para realização desta conexão responsabilidade da CONTRATADA

2.5.7. O monitoramento on-line deverá abranger, no mínimo os seguintes itens:

2.5.7.1. Climatizadores: Ligado / Desligado / Defeito;

2.5.7.2. Temperatura;

2.5.7.3. Umidade Relativa do Ar;

2.5.7.4. Detector de Fumaça;

2.5.7.5. Alarme de Incêndio;

2.5.7.6. Porta da Sala Cofre: Aberta / Fechada;

- 2.5.7.7. Serviço de CFTV existente da Sala Cofre.
- 2.5.7.8. Verificação de logs de eventos
- 2.6. Entende-se por “manutenção preventiva” os procedimentos destinados a prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes da Sala-Cofre. A forma e o prazo para execução serão estabelecidos pela equipe técnica da CONTRATANTE quando da abertura do chamado de suporte técnico de severidade BAIXA;
- 2.7. Entende-se por “manutenção corretiva” os procedimentos destinados a recolocar os componentes da Sala-Cofre em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados;
- 2.8. Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição de qualquer peça ou componente que apresentar problema de desgaste natural ou defeitos de fabricação, de modo a estar completamente funcional dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE e todas as despesas inerentes à reposição e transporte destas correrão por conta da licitante CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer ônus;
- 2.9. As substituições de quaisquer peças e/ou componentes, que se encontrem quebrados, com defeitos ou gastos pelo uso normal, deverão ser substituídos por outras de configuração, qualidade e desempenho idênticos ou superiores, novos e de primeiro uso;
- 2.10. Os serviços serão acompanhados por servidor designado pela CONTRATANTE, que autorizará a substituição das peças e componentes, os quais deverão ser originais e de primeiro uso;
- 2.11. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento de seus técnicos ao local de manutenção dos equipamentos, pela retirada e entrega dos mesmos e todas as despesas de transporte, frete, seguro e outras referentes a execução dos serviços;
- 2.12. Caso os serviços de suporte técnico não possam ser executados nas dependências da CONTRATANTE, o equipamento avariado poderá ser removido para o Centro de Atendimento da CONTRATADA, mediante justificativa por escrito relacionando os problemas apresentados, que deverá ser devidamente aceita pelo setor competente da CONTRATANTE e com autorização expressa de saída do equipamento;
- 2.13. Sendo necessária a remoção do equipamento, a CONTRATADA deverá colocar, sem nenhum ônus adicional, outro equipamento, com características iguais ou superiores ao retirado para conserto, para o perfeito funcionamento da Sala-Cofre;
- 2.14. O equipamento colocado em substituição ao defeituoso de propriedade da CONTRATANTE será normalmente utilizado durante o período de reparo, até que esse último seja devolvido em perfeitas condições de uso ao local originalmente instalado;

- 2.15. A devolução do equipamento retirado para reparo deverá ser comunicada por escrito à CONTRATANTE;
- 2.16. A empresa será responsável pelos serviços / fornecimento dos materiais dentro dos padrões adequados de qualidade e segurança.
- 2.17. A CONTRATADA deverá desempenhar os serviços de manutenção e suporte da sala-cofre, conforme detalhamento a seguir:
- 2.17.1. Portas
- 2.17.1.1. Inspecionar, verificar e trocar os elementos desgastados das vedações, dobradiças, almofadas, fechadura e molas de tensão do fechamento automático;
- 2.17.1.2. Verificar e testar os eletroímãs e o microswitch;
- 2.17.1.3. Alinhar a porta e seu posicionamento na soleira.
- 2.17.2. Blindagens
- 2.17.2.1. Inspecionar e fechar todas as blindagens corta-fogo para cabos de energia, voz, dados e tubulação;
- 2.17.2.2. Providenciar abertura e fechamento de blindagens para entrada de novos equipamentos.
- 2.17.3. Painéis e luminárias
- 2.17.3.1. Verificar e testar as funções de fechamento automático da porta, alarmes, luzes, luzes de emergência e LEDs de sinalização;
- 2.17.3.2. Proceder à verificação completa das luzes, em especial, luzes de emergência e substituir lâmpadas e reatores eletrônicos quando necessário;
- 2.17.4. Elementos modulares e painéis da Sala-Cofre;
- 2.17.4.1. Proceder a verificação completa da integridade, dos elementos químicos de junção entre os painéis, das vedações e dos perfis de acabamento;
- 2.17.4.2. Retocar pintura.
- 2.17.5. Piso Elevado
- 2.17.5.1. Efetuar o nivelamento do piso;
- 2.17.5.2. Providenciar reforço do piso;
- 2.17.5.3. Providenciar troca de placas de piso;

- 2.17.5.4. Proporcionar ajustes nos leitos aramados – novos e alteração de rotas.
- 2.17.6. Limpeza da Sala-Cofre
  - 2.17.6.1. Piso elevado e piso de fundo;
  - 2.17.6.2. Proceder à limpeza a seco e aspirar o pó, com técnico especializado em cabeamento estruturado treinado e devidamente certificado.
  - 2.17.6.3. Leito aramado e cabos
  - 2.17.6.4. Proceder à limpeza a seco e aspirar o pó, com técnico especializado em cabeamento estruturado treinado e devidamente certificado;
  - 2.17.6.5. Elementos modulares e painéis, portas, luminárias e rack;
  - 2.17.6.6. Aspirar o pó, limpar com pano úmido e elemento químico não abrasivo.
- 2.17.7. Sistema de Energia
  - 2.17.7.1. Quadros de distribuição de força
  - 2.17.7.2. Checar a corrente de alimentação e da tensão e reaperto de réguas de bornes, barramentos e terminais;
  - 2.17.7.3. Verificar os disjuntores plug-in;
  - 2.17.7.4. Verificar e ajustar o balanceamento de carga elétrica;
  - 2.17.7.5. Efetuar limpeza.
  - 2.17.7.6. Aterramento
  - 2.17.7.7. Medir a resistência do aterramento;
  - 2.17.7.8. Verificar o aterramento dos equipamentos e da malha.
- 2.17.8. Sistema de Climatização, para manter o funcionamento sem interrupções:
  - 2.17.8.1. Circuito de resfriamento e climatização
    - 2.17.8.1.1. Medir pressão do compressor, verificar o óleo, sua corrente e tensão, a resistência do cárter e substituir o compressor em caso de falência;
    - 2.17.8.1.2. Verificar e substituir filtros;
    - 2.17.8.1.3. Inspeccionar válvulas e vazamento de gás refrigerante e óleo.
    - 2.17.8.1.4. Evaporador

2.17.8.1.5. Verificar e trocar os filtros de ar, medir tensão e corrente, ajustar a tensão das correias;

2.17.8.1.6. Garantir funcionamento dos equipamentos em estrutura mínima de N+1, com manutenção de, pelo menos, um dos climatizadores em Stand-By

2.17.8.1.6.1. Caso necessário, deverão ser feitas mudanças estruturais e/ou no sistema de Climatização, como trocas e adaptações do piso elevado ou trocas de equipamentos por unidades mais potentes

2.17.8.1.7. Alinhar polias, verificar válvulas e vazamentos e proceder à limpeza geral.

2.17.8.2. Condensador/Dry Cooler

2.17.8.2.1. Medir corrente e tensão, das temperaturas de entrada e saída, verificar termostato;

2.17.8.2.2. Proceder à limpeza e lavagem do trocador de calor.

2.17.8.3. Quadro de comando

2.17.8.3.1. Testar pontos de ajustes (set point) de temperatura e umidade e de intertravamento de alarmes;

2.17.8.3.2. Medir as temperaturas do ambiente de TI.

2.17.9. Tubulações

2.17.9.1. Inspeccionar o isolamento térmico e válvulas;

2.17.9.2. Reapertar suportes e fixações e verificar vazamentos.

2.17.10. Sistema de Detecção e Combate a Incêndio:

2.17.10.1. Detecção precoce de incêndio

2.17.10.1.1. Verificar os parâmetros de configuração e de alarmes;

2.17.10.1.2. Inspeccionar e trocar filtros de ar;

2.17.10.1.3. Inspeccionar tubulações, orifícios e suportes.

2.17.10.2. Detecção convencional

2.17.10.2.1. Verificar o sistema de intertravamento com outros painéis de controle. Medir a tensão das baterias;

2.17.10.2.2. Inspeccionar a continuidade dos laços e a sinalização no painel;

2.17.10.2.3. Testar detectores e fixá-los.

#### 2.17.11. Painel de alarmes

2.17.11.1. Testar sinalização visual e sonora e o intertravamento com outros painéis;

2.17.11.2. Verificar o cabeamento e apertar bornes e terminais.

#### 2.17.12. Combate de incêndio com gás FM 200

2.17.12.1. Testar o intertravamento com a detecção precoce e a convencional;

2.17.12.2. Testar os alarmes e medir a pressão dos recipientes;

2.17.12.3. Recarregar em caso de insuficiência do gás;

2.17.12.4. Verificar as válvulas solenóides, os bicos difusores e a tubulação;

2.17.12.5. Verificar a data dos testes hidrostáticos do recipiente.

#### 2.17.13. Sistema de Supervisão e Controle

##### 2.17.13.1. Supervisão remota do ambiente

2.17.13.1.1. Verificar os parâmetros de configuração, os sensores de temperatura, umidade e da porta;

2.17.13.1.2. Inspeccionar o cabeamento dos alarmes, conectores de interligação, o painel frontal e a comunicação TCP/IP;

2.17.13.1.3. Analisar relatório do log de eventos no software de controle.

##### 2.17.13.2. Sistema de Controle de Acesso e Vigilância

2.17.13.2.1. Testar os leitores biométricos de acesso

2.17.13.2.2. Verificar o intertravamento com o painel da Sala-Cofre e com as demais portas controladas;

2.17.13.2.3. Checar o fechamento das portas;

2.17.13.2.4. Verificar a configuração.

2.17.13.2.5. Testar os circuitos de CFTV

2.17.13.2.6. Verificar a integração com os demais sistemas;

2.17.13.2.7. Checar o status das câmeras e do gravador;

2.17.13.2.8. Verificar a configuração.

#### 2.17.14. Dynamic “As Built”

- 2.17.14.1. Atualizar permanentemente as plantas do layout de distribuição dos equipamentos dentro da Sala-Cofre, bem como do quadro unifilar de energia, dadas as mudanças constantes no ambiente de TI;
- 2.17.14.2. Comparar a distribuição de equipamentos com a configuração da última planta, comparar e registrar mudanças no mobiliário (racks), no piso elevado, no leito aramado, nas tubulações de detecção e combate de incêndio.

#### 2.17.15. Teste de estanqueidade

- 2.17.15.1. A CONTRATADA deverá realizar, logo após a assinatura contratual, teste da estanqueidade da sala-cofre, seguindo estritamente o que preconiza a norma NBR 15.247 ou ECB-S (European Certification Body) EN 1047-2;
- 2.17.15.2. A CONTRATADA deverá providenciar a correção de quaisquer vazamentos ou problemas que esse teste vier a acusar, sem qualquer ônus para o CONTRATANTE;
- 2.17.15.3. A CONTRATADA deverá realizar periodicamente novo teste de estanqueidade da sala-cofre, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 2.17.15.4. O não cumprimento dos prazos acima ensejará a aplicação de descontos nas faturas de prestação dos serviços, equivalentes aos descritos para as solicitações dos chamados abertos com severidade ALTA.

#### 2.17.16. Treinamento de Operação

- 2.17.16.1. Fornecer treinamento básico de funcionamento da Sala-Cofre e de seus diversos componentes de infraestrutura, simulações de emergências e soluções, fornecendo manuais e telefones de emergência para chamadas e acionamento da equipe de manutenções corretivas, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 2.17.16.2. Fornecer material didático de funcionamento da sala-cofre, em português.
- 2.17.16.3. O treinamento poderá ser feito em plataforma à distância, desde que aprovada pela CONTRATANTE.

#### 2.17.17. Auditoria de Segurança Física

- 2.17.17.1. Analisar novos riscos e vulnerabilidades nas áreas periféricas à Sala-Cofre;

- 2.17.17.2. Elaborar relatórios de recomendações das providências a serem tomadas para elevar o nível de segurança física do ambiente de TI.
- 2.18. Frequência das inspeções à sala-cofre
- 2.18.1. As visitas para manutenção e suporte da Sala Cofre deverão ser realizadas, no mínimo, mensalmente para a execução das inspeções listadas na Tabela de Frequência das Inspeções.
- 2.18.2. As inspeções devem ser distribuídas igualmente ao longo do ano levando em consideração a quantidade de visitas especificadas na Tabela de Frequência das Inspeções contidas neste Termo de Referência.
- 2.18.3. Os serviços detalhados na Tabela de Frequência das Inspeções são contemplados como manutenções preventivas, ainda, com substituição de componentes;
- 2.18.4. Se durante as manutenções for verificada a necessidade de substituição de componentes, essa deverá ocorrer sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 2.18.4.1. No caso de substituição temporária, o componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores ao substituído;
- 2.18.4.2. No caso de substituição definitiva, o componente deverá possuir, no mínimo, características técnicas e desempenho iguais ou superiores ao substituído, serem novos e de primeiro uso;
- 2.18.4.3. Caso seja necessário enviar o componente para um centro de assistência técnica fora das dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá desinstalar, embalar, transportar e reinstalar, bem como deverá arcar com todos os custos necessários, sendo considerada fiel depositária do componente;
- 2.18.4.4. O envio para centros de assistência técnica em outra localidade não exime a CONTRATADA do cumprimento dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço exigidos;
- 2.18.4.5. Para a remoção do componente será necessária autorização de saída emitida pelo Gestor do Contrato, a ser concedida ao funcionário da CONTRATADA, formalmente identificado.
- 2.18.5. Fornecer à equipe técnica da CONTRATANTE, sempre que solicitado:
- 2.18.5.1. Download de MIBs (Management Information Bases);
- 2.18.5.2. Software de atualização dos equipamentos;
- 2.18.5.3. Consulta à base de conhecimento de problemas e soluções do fabricante,

caso exista.

### 3. SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 3.1. As manutenções preventivas e corretivas programadas na Sala-Cofre deverão ser executadas por empresa especializada, com comprovada experiência na manutenção dos elementos e sistemas que constituem este ambiente.
- 3.2. A CONTRATADA deverá enviar, mensalmente, relatório dos serviços prestados, juntamente com a nota fiscal. A CONTRATADA deverá manter sigilo das informações adquiridas da CONTRATANTE no âmbito da execução contratual;
- 3.3. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:
  - 3.3.1. Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;
  - 3.3.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico;
  - 3.3.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas;
  - 3.3.4. Atendimento às demais exigências contratuais.
- 3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados de suporte técnico, conforme períodos, horários e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 3.5. A CONTRATADA deverá utilizar as melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas neste Termo de Referência;
- 3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar um preposto para representá-la durante o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços ora tratados, desde que aceitos pelo MPDFT.
- 3.7. A CONTRATADA deverá substituir, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato, o(s) preposto(s), cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, decorrente da execução do serviço.
- 3.8. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, para fins de controle e pagamento, relatório de prestação de serviço de suporte técnico realizado no período. Deverão constar, no mínimo, as seguintes informações:
  - 3.8.1. Relação de todos os chamados ocorridos no período, incluindo data e hora do início e término do atendimento; identificação do problema; severidades;

- 3.8.2. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
- 3.8.3. Data e hora do início e término da solução definitiva;
- 3.8.4. Identificação do técnico da CONTRATANTE que solicitou e validou o serviço;
- 3.8.5. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço;
- 3.8.6. Relação dos serviços prestados independente da abertura de chamados;
- 3.8.7. Outras informações pertinentes.
- 3.9. A CONTRATADA deverá indicar formalmente a relação dos técnicos da CONTRATADA que precisarão ter acesso à sala-cofre da CONTRATANTE, com respectivos documentos de identificação.
- 3.10. CONTRATADA deverá indicar formalmente a relação dos técnicos da CONTRATADA que precisarão ter acesso remoto para o serviço de monitoramento e diagnóstico de problemas do ambiente da sala-cofre da CONTRATANTE, com respectivos documentos de identificação.
- 3.11. A CONTRATADA deverá prestar suporte a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o pleno estado de funcionamento dos componentes da Sala-Cofre.
- 3.12. A CONTRATADA deverá adotar as práticas de sustentabilidade constantes na Instrução Normativa Nº 01, de 19 de janeiro de 2010.
- 3.13. A CONTRATADA não poderá divulgar, sob qualquer pretexto, as características da solução de rede a ser fornecida ou quaisquer outras informações que venha a ter acesso em função do desempenho das atividades inerentes aos serviços objeto deste Termo;
- 3.14. A CONTRATADA deverá observar e aderir às normas de segurança e procedimentos internos do MPDFT, bem como a garantir a confidencialidade das informações que tiver conhecimento, tanto das dependências da contratante quanto fora dela, responsabilizando-se integralmente e solidariamente pelos atos de seus empregados que venham a causar danos ou colocar em risco as informações, imagem e patrimônio da CONTRATANTE;
- 3.15. A CONTRATANTE reserva-se o direito de efetuar conexões dos equipamentos ou componentes a outros, bem como adicionar peças ou componentes, compatíveis tecnicamente aos equipamentos, sem que isso constitua motivo para a CONTRATADA se desobrigar do serviço de suporte técnico, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos aos equipamentos;
- 3.16. A equipe técnica da CONTRATANTE detém competência e terá total autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração dos equipamentos, podendo promover alterações e reconfigurações sempre que julgar

necessário, sem que isso constitua motivo para a CONTRATADA se desobrigar do serviço de suporte técnico, cientes que a administração dos roteadores será de responsabilidade compartilhada.

#### 4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS – NMSE

- 4.1. Os serviços de suporte técnico serão prestados “on-site”, 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, com manutenção preventiva e corretiva para a Sala-Cofre, incluindo a substituição de componentes;
- 4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento, telefone local DDD 61 e/ou 0800, para abertura e fechamento de suporte técnico, conforme períodos, horários e condições estabelecidas neste Instrumento.
- 4.3. A abertura dos chamados por meio da central de atendimento deve gerar um número de protocolo para que a CONTRATANTE possa ter um registro documental de abertura da ocorrência e realizar o acompanhamento e controle dos prazos da execução dos serviços;
- 4.4. O suporte deverá ser prestado por profissionais especializados e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado na Sala-Cofre, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias;
- 4.5. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas;
- 4.6. Os serviços de suporte técnico serão acionados a partir da queda, falha ou registro de indisponibilidade gerado por meio de abertura de chamado técnico. Esses chamados serão classificados conforme as severidades especificadas a seguir:
  - 4.6.1. Severidade **ALTA**: Prazo de solução definitiva: 4 horas. Esse nível de severidade é aplicado quando há indisponibilidade do uso de um ou mais componentes da Sala-Cofre que cause indisponibilidade nos serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação ou que implique travamento da porta da Sala-Cofre.
  - 4.6.2. Severidade **MÉDIA**: Prazo de solução definitiva: 8 horas. Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, de um ou mais componentes da Sala-Cofre, mesmo que o sistema ainda esteja disponível, porém, apresentando problemas.
  - 4.6.3. Severidade **BAIXA**: Prazo de solução definitiva: 24 horas. Esse nível de severidade é aplicado para a instalação, configuração, manutenções preventivas, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos componentes da Sala-Cofre. Não haverá abertura de chamados de suporte técnico com esta severidade em sábados, domingos e feriados.
- 4.7. Faculta-se à CONTRATADA substituir temporariamente o componente defeituoso por outro de mesma característica técnica, quando então, a partir de seu pleno estado

de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

- 4.8. A CONTRATADA deverá obedecer ao prazo máximo estabelecido neste Termo de Referência para a substituição temporária descrita no subitem anterior, sendo que neste prazo o componente deverá ser devolvido à Contratante em pleno estado de funcionamento ou ser substituído definitivamente;
- 4.9. A CONTRATADA deverá substituir, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qualquer componente que venha a se enquadrar em um dos seguintes casos:
  - 4.10. Ocorrência de 4 ou mais chamados técnicos de manutenção corretiva dentro de um período contínuo qualquer de 30 dias;
    - 4.10.1. Soma dos tempos de paralisação que ultrapasse 20 horas dentro de um período contínuo qualquer de 30 dias;
    - 4.10.2. Problemas recorrentes em um período contínuo de 90 dias contados a partir da abertura do primeiro chamado.
  - 4.11. No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado no componente, independentemente do enquadramento nos casos previstos no subitem anterior, faculta-se à CONTRATADA promover a sua substituição em caráter definitivo;
  - 4.12. A substituição definitiva será admitida a critério da CONTRATANTE, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade do componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;
  - 4.13. Para efeitos dos níveis exigidos, o prazo de solução definitiva é o tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação dos componentes em seu pleno estado de funcionamento;
  - 4.14. O atendimento aos chamados de severidade ALTA deverá ser feito e não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento dos componentes da Sala-Cofre, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais à CONTRATANTE. A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da CONTRATADA e que não tenha sido previamente autorizado pela CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas;
  - 4.15. Os chamados classificados com severidade MÉDIA, quando não solucionados no prazo definido, poderão ser automaticamente escalados para a severidade ALTA, sendo que os prazos de solução definitiva do problema, bem como penalidades previstas, serão automaticamente ajustados para o novo nível. A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da CONTRATADA e que não tenha sido previamente autorizado pela CONTRATANTE, poderá ensejar em aplicação de penalidades previstas;
  - 4.16. Após a conclusão do suporte técnico, a CONTRATADA comunicará o fato à

equipe técnica da CONTRATANTE e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso a CONTRATANTE não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso a CONTRATANTE fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto;

- 4.17. Por necessidade excepcional de serviço, a CONTRATANTE também poderá solicitar a escalção de chamado para níveis superiores de severidade. Nesse caso, a escalção deverá ser justificada e os prazos dos chamados passarão a contar do início novamente.
- 4.18. O suporte deverá ser realizado por telefone ou por sistema WEB/e-mail e, ainda, “on-site” nas dependências da CONTRATANTE, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnico especializado.

### ANEXO II- Tabela de Frequência das Inspeções

Item	Visitas/Ano
<b>Celula Sala-Cofre</b>	
Portas	4
Blindagens	4
Painéis e luminárias	4
Elementos modulares e painéis	2
Teste de estanqueidade	2
<b>Piso Elevado</b>	
Nivelamento	4
Reforços	1
Troca de placas do piso	4
Leitos aramados: novos e alteração da rota	4
<b>Limpeza da Sala-Cofre</b>	
Piso elevado e piso de fundo 2	4
Leito aramado e cabos 2	4
Elementos modulares, painéis, portas, luminárias e rack	4
<b>Sistema de Energia</b>	
Quadro de distribuição de energia	4
Aterramento	4
Ponto de energia/disjuntores	4
Termografia	1

<b>Sistema de Climatização – três equipamentos</b>	
Troca de filtros de ar	2
Recarga de gás refrigerante (caso necessário)	1
Retifica de compressores (caso necessário)	1
Check-up preventivo e lavagem do condensador	6
Levantamento de temperaturas (hot spots)	6
<b>Sistema de Detecção e Combate a Incêndio</b>	
Stratos: testes, troca de filtros e tubulação	4
FM 200: testes sem descargas, alarmes, intertravamento, configurações, manutenção das tubulações	4
Detecção convencional: testes	4
Teste de outros sistemas de combate	4
<b>Sistema de Supervisão e Controle</b>	
CMC – testes de intertravamento 4	4
CMC – verificação de parâmetros e configurações	4
<b>Sistema de Controle de Acesso e Vigilância Visitas/Ano</b>	
Manutenção dos leitores biométricos	3
Back-up do leitor biométrico	1
Preventiva / corretiva CFTV e back-up câmera	1
<b>Dynamic “As Built”</b>	
Layout da Sala-Cofre	3
Layout do piso elevado e leito aramado	3
Layout ar condicionado	3
<b>Treinamento de Pessoal Visitas/Ano</b>	
Manual de normas e procedimentos	1
Operação e controle de climatização	1
Operação de sistemas de detecção e combate	1
<b>Auditoria de Segurança Física</b>	
Auditoria do ambiente físico da Sala-Cofre e do Perímetro	1
<b>Cabeamento Logico</b>	
Organização do cabeamento	4
Suporte em migrações de equipamentos	4

Manobras de pontos	4
--------------------	---

Assinado por:

MICHELLE DE CASTRO CARNEIRO - SECONSTI/STI em 01/09/2021.

PAULO LUIZ ALMEIDA DOS REIS - SECONSTI/STI em 30/08/2021.

Assinatura(s) pendente(s):

FELIPE AUGUSTO GONCALVES SIGUETA

.