

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: 28m²);
 - 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
Celula Sala-Cofre	
Portas	4
Blindagens	4
Painéis e luminárias	4
Elementos modulares e painéis	2
Teste de estanqueidade	2
Piso Elevado	
Nivelamento	4
Reforços	1
Troca de placas do piso	4
Leitos aramados: novos e alteração da rota	4
Limpeza da Sala-Cofre	
Piso elevado e piso de fundo 2	4
Leito aramado e cabos 2	4
Elementos modulares, painéis, portas, luminárias e rack	4
Sistema de Energia	
Quadro de distribuição de energia	4
Aterramento	4
Ponto de energia/disjuntores	4
Termografia	1

Sistema de Climatização – três equipamentos	
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
Sistema de Detecção e Combate a Incêndio	
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
Sistema de Supervisão e Controle	
CMC – testes de intertravamento 4	4
CMC – verificação de parâmetros e configurações	4
Sistema de Controle de Acesso e Vigilância Visitas/Ano	
Manutenção dos leitores biométricos	3
Back-up do leitor biométrico	1
Preventiva / corretiva CFTV e back-up câmera	1
Dynamic “As Built”	
Layout da Sala-Cofre	3
Layout do piso elevado e leito aramado	3
Layout ar condicionado	3
Treinamento de Pessoal Visitas/Ano	
Manual de normas e procedimentos	1
Operação e controle de climatização	1
Operação de sistemas de detecção e combate	1
Auditoria de Segurança Física	
Auditoria do ambiente físico da Sala-Cofre e do Perímetro	1
Cabeamento Logico	
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

.