

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

**1.1** Contratação dos serviços de manutenção, com assistência e suporte técnico para toda a infraestrutura de ativos da rede Cisco Systems da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro em sua sede, situada à Rua do Carmo, nº 27, Centro – RJ, na modalidade SMARTnet Onsite 24x7, por um período de **15 (quinze) meses** conforme especificações abaixo:

Item	Descrição	Qtde
01	SMARTNET ONSITE 24X7 Catalyst 6509-V-E-Chassis+Fan Tray+Sup72	01
02	SMARTNET ONSITE 24X7 Cat 2960S Stk48 GigE PoE 370W,4xSFP LBas	40

**2. DA JUSTIFICATIVA**

**2.1** A necessidade da contratação dos serviços de manutenção na modalidade SMARTnet Onsite se origina no fato da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, em sua sede, situada à Rua do Carmo, nº 27, Centro – RJ, ter toda sua infraestrutura de ativos de redes baseada em equipamentos Cisco que, em sua totalidade, estão sem suporte e com a garantia expirada. Sendo assim, caso haja qualquer incidente, seja este defeito no hardware, seja devido a atualizações do software para melhorias de funcionalidades ou para correção de falhas detectadas pelo fabricante ou mesmo para suporte técnico na resolução de problemas, ficaríamos a descoberto.

**2.2** Salientando ainda que a parada de um destes componentes implica na interrupção dos serviços de informática, seja de um conjunto de computadores ou de toda a rede da PGE, dependendo do equipamento a apresentar problemas.

**3. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL**

**3.1** O prazo de vigência do contrato será de 15 (quinze) meses, a contar da data constante no documento de Início da Execução dos Serviços, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial, podendo ser estendido, por mútuo acordo entre as partes, observado o disposto no inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93, e desde que a proposta da **CONTRATADA** seja mais vantajosa para a PGE-RJ.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

### **4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**4.1** Manutenção e suporte técnico para toda infraestrutura de equipamentos e componentes de comunicação CISCO SYSTEMS instalados na sede da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro.

**4.2** Acesso permanente e global ao centro de assistência técnica (Technical Assistance Center - TAC) da Cisco.

**4.3** Acesso à extensa base de conhecimentos e ferramentas Cisco.com.

**4.4** Atualizações permanentes de software de sistemas operativos.

**4.5** Suporte de software de SO Cisco para prolongar a vida útil de dispositivos Cisco com uma melhoria de segurança, melhor desempenho, gestão de largura de banda, suporte de novos protocolos e maior interoperabilidade.

**4.6** Diagnósticos proativos e alertas em tempo real em dispositivos de comunicação CISCO SYSTEMS instalados na Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro através do Smart Call Home.

**4.7** Os serviços deverão contemplar a reposição de peças.

### **5. ASSISTÊNCIA TÉCNICA À INFRAESTRUTURA DE REDE**

**5.1** A **CONTRATADA** deverá prestar serviço de suporte técnico às atividades operacionais para o atendimento de demandas do **CONTRATANTE**, referente aos ativos CISCO SYSTEMS, envolvendo as seguintes atividades:

- a.** Substituição de hardware defeituoso;
- b.** Atualização de firmware/IOS;
- c.** Aplicação de patches de segurança em todos os ativos envolvidos;
- d.** Instalação e/ou atualização de licenças;
- e.** Suporte a rotinas operacionais;
- f.** O suporte presencial deverá ocorrer na sede da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro, situada à Rua do Carmo, nº 27, Centro - RJ, sem ônus para o **CONTRATANTE**;
- g.** Atualização de versões, releases e patches aplicados nos ativos, com o devido histórico;
- h.** Gerenciamento e monitoração dos ativos envolvidos;
- i.** A abertura de chamados, o esclarecimento de dúvidas e o agendamento de serviço de suporte "on-site", serão efetuados por telefone fixo localizado no Rio de Janeiro ou



**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

número de discagem gratuita 0800 e através de site de Internet e e-mail por parte do **CONTRATANTE**;

**j.** O atendimento efetuado será em língua portuguesa;

**k.** Para a abertura de chamados pela Internet, deverá ser fornecido código específico para login e senha para acesso a essa área;

**l.** O suporte telefônico será no padrão 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados) em língua portuguesa;

**m.** Arcar com todos os custos e despesas, tais como: recebimento e remessa dos equipamentos e peças para troca;

**n.** Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;

**o.** Os serviços a serem prestados deverão estar de acordo com os procedimentos e padrões estabelecidos pela Política de Segurança da Informação do **CONTRATANTE**;

**p.** Cumprir o prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos para apresentar os números de contrato junto ao fabricante CISCO para cada equipamento que fará parte do Contrato SMARTnet Onsite;

**q.** A **CONTRATADA** deverá fornecer número telefônico do tipo discagem gratuita 0800, para abertura de chamados técnicos e estes deverão possuir identificador (numérico) próprio, repassado ao **CONTRATANTE**, a fim de registro e acompanhamento das ocorrências;

**r.** Uma vez registrada a ocorrência junto à **CONTRATADA**, ela será encaminhada para os procedimentos de atendimento e solução dos problemas;

**s.** Entende-se por término do atendimento das ocorrências em aberto, a disponibilidade dos ativos para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado, estando condicionado à aprovação do **CONTRATANTE**;

**t.** O suporte técnico prestado pela **CONTRATADA** consiste no esclarecimento de dúvidas, na reparação das eventuais falhas de funcionamento, mediante a substituição de versão, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas e respectivas de cada ativo, no acompanhamento de instalação de novas versões ou de reinstalação de qualquer versão adquirida, e ainda orientação das melhores práticas de uso dos produtos adquiridos.

**u.** A **CONTRATANTE** deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos. Base esta que contenha informações, orientações e assistência para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções, diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos, bem como os itens abaixo:

**u.1** Geração de relatório de inventário;



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- v. Identificação de alertas de aviso prévio de encerramento de comercialização e de encerramento de serviços de suporte referentes a hardware e software fornecidos pela CONTRATADA.
- w. Geração de relatório de vencimentos das garantias / assistência técnica
- x. Geração de relatório com informações de datas limites de cobertura da garantia / assistência técnica e ciclo de vida dos equipamentos e softwares;
- y. Identificação de alertas de aviso prévio de encerramento de comercialização e de encerramento do suporte ao produto pelo fabricante, referente ao hardware e software objeto da presente contratação;
- z. Identificação de alertas de campo com informações sobre problemas ocorridos em equipamentos e softwares similares ao objeto da presente contratação, alertando potenciais problemas e permitindo tomar medidas corretivas antes do problema ocorrer.
- aa. Identificação de alertas de vulnerabilidades nos equipamentos e softwares objeto da presente contratação. O alerta deverá ser fornecido com a informação necessária para avaliar o impacto da vulnerabilidade e os passos necessários para eliminar essa ameaça.
- bb. No que se referir aos módulos retacionados no TR que já estiverem descontinuados ou que vierem a ser descontinuados pelo fabricante Cisco Systems, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá manter o mesmo nível de funcionalidade dos mesmos, observando todos os prazos e níveis de serviços contemplados no **SMARTNET**, podendo substituí-los por componentes/serviços com as mesmas características ou superiores, sem qualquer dependência direta do fabricante.

### **6. DA REPOSIÇÃO DE PEÇAS**

- 6.1** As peças/equipamentos de reposição devem ser originais do fabricante ou de empresa por ele homologada e certificada.
- 6.2** A **CONTRATADA** deverá prestar serviço de reposição de peças/equipamentos/componentes defeituosos, sem ônus para o **CONTRATANTE**, conforme comunicação do mesmo, a fim de que o serviço que utiliza tal equipamento seja restabelecido de maneira completamente funcional.
- 6.3** O serviço de reposição de peças/equipamentos/componentes deverá estar disponível 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, inclusive feriados).
- 6.4** O serviço de reposição de peças deverá abranger os equipamentos listados no item 1 (Do Objeto) e também seus componentes, necessários para sua conexão com outros equipamentos, ou com o sistema de energia elétrica.
- 6.5** No caso de reposição de equipamentos, os mesmos deverão ser da mesma marca e do mesmo modelo do equipamento substituído, inclusive a versão do software.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

### **7. ROTINA DE COMISSIONAMENTO**

**7.1** O comissionamento deve ser sempre realizado a luz das normas técnicas ou legais apropriadas (identificando as normas técnicas ou legais utilizadas).

**7.2** No comissionamento deve estar presente um representante da Fiscalização da PGE, um representante do usuário do sistema ou equipamento pela PGE e um representante da empresa contratada.

**7.3** O Comissionamento é caracterizado pela emissão de um laudo técnico. Este laudo técnico deve ser entregue no ato do comissionamento, e nele devem constar as seguintes informações:

- a.** Declaração de entrega dos manuais de operação e manutenção em português;
- b.** Termos de Garantias;
- c.** Conformidade entre o que foi entregue e o que foi adquirido;
- d.** Constar que foram realizados os testes ou ensaios apropriados, indicando a periodicidade em que eles devem ser renovados;
- e.** Relação de itens cobertos pela garantia e itens não cobertos pela garantia, com os respectivos prazos; e
- f.** Relação de itens e materiais de reposição ou suprimentos necessários ao bom funcionamento do sistema ou equipamento, e a periodicidade recomendada para reposição.

**7.4** A rotina de comissionamento será aplicável quando se tratar de reposição de equipamentos, conforme item 6.5 do presente Termo de Referência.

### **8 SUPORTE TECNICO**

**8.1** Os serviços de suporte técnico deverão oferecer:

- a.** Acompanhamento do suporte a escalação (redirecionamento de chamados entre equipes especializadas de suporte do fabricante).
- b.** Acompanhar o ciclo de vida do chamado, garantido sua resolução considerando os níveis de severidades explicitados.
- c.** Priorizar e suportar as solicitações de serviços/chamados abertas com o fabricante, engajando diretamente a equipe de desenvolvimento de especialistas do próprio, emitindo relatórios semanais, mensais e trimestrais com a situação das suas solicitações de serviços.
- d.** Monitorar a devolução de componentes substituídos por novos componentes e emitir relatórios sobre o desempenho da entrega dos mesmos.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- e. Harmonizar as organizações de suporte e processos de escalção com os recursos técnicos da CONTRATANTE para as solicitações de serviço/chamados.
- f. Gerar e enviar documentação de referência dos processos e procedimentos operacionais certificando-se que todos os tópicos operacionais específicos e a eles relacionados estão documentados.

**8.2** Realizar conferências telefônicas periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE para reportar a situação e o progresso das solicitações de serviços e resolver os Os equipamentos constantes no Anexo I deverão estar cobertos por um período mínimo de 3 (três) anos de vigência. Durante esse período, deverão ser realizados pela CONTRATADA serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, substituição de peças defeituosas e, atualização de versão de software, em regime:

- a. 24x7 (vinte e quatro horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados) para os equipamentos e seus respectivos módulos descritos no Anexo I.

**8.3** O Suporte Técnico Especializado deverá compreender minimamente o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa nos roteadores, ou decorrente de qualquer adaptação (customização) e ajuste (tuning) efetuada pela CONTRATADA.

**8.4** A CONTRATADA deve designar um Gerente Operacional junto ao fabricante Cisco Systems, fluente na língua portuguesa, para interagir junto ao fabricante no acompanhamento dos chamados técnicos e os redirecionamentos abertos junto a Central de Atendimento do fabricante, e maximizar a eficiência da equipe da CONTRATADA no uso das ferramentas de suporte do fabricante.

**8.5** Devem ser apresentados relatórios trimestrais com um resumo dos chamados técnicos abertos, assim como tendências dos problemas que afetaram a rede no último trimestre.

**8.6** Cabe à CONTRATADA o fornecimento de toda a infraestrutura necessária para a atuação do Gerente Operacional, devendo ainda fornecer à CONTRATANTE acesso ao Gerente Operacional via e-mail ou telefone gratuito, em regime 8x5 (horário comercial, oito horas por dia, cinco dias por semana, excluídos sábados, domingos e feriados).

**8.7** Cabe ao Gerente Operacional, em horário comercial (8x5):

- a. Ser o principal ponto de contato para problemas operacionais e processuais, incluindo problemas pendentes.

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- b.** Quanto ao nível de entrega dos serviços, fazer o acompanhamento junto ao fabricante e junto à CONTRATANTE de falhas identificadas, para ajudar na melhoria do desempenho.
- c.** Gerenciar os Relatórios de Análise de Falhas de Engenharia e coordenar o retorno das peças que requerem análise da falha e comunicação da situação da mesma para a CONTRATANTE.
- d.** Efetuar a análise operacional dos problemas críticos, identificando e analisando anormalidades operacionais e tendências, incluindo um relatório com recomendações e documentação completa dos complexos processos e procedimentos operacionais.
- e.** Notificar eventos importantes e significativos na operação da CONTRATANTE, como a abertura de solicitação de serviço antecipada/proativa e assistência a uma janela de manutenção definida através da certificação de que a informação esteja documentada e disponível ao suporte técnico do fabricante em operações de mudanças na rede.
- f.** Possuir conhecimento detalhado da arquitetura de redes, da sede e dos sites críticos e procedimento operacionais do CONTRATANTE.
- g.** Acelerar a resolução de problemas críticos identificados, considerando aspectos específicos da plataforma, configuração e funcionalidades de hardware/software implementadas.
- h.** Implementar sessões informais de transferência de conhecimento junto a equipe da CONTRATANTE, melhorando a capacidade de resolução de problemas do time através de treinamentos dos equipamentos adquiridos, melhores práticas e tecnologias implementadas na rede da CONTRATADA.
- i.** Possuir pleno acesso à base de conhecimento, rotinas automatizadas de resolução de problemas e às ferramentas técnicas do fabricante.
- j.** Agilizar a absorção de novas tecnologias pelo time da operação da CONTRATANTE.
- k.** Fornecer documentação, métodos ou ferramentas para promover as melhores práticas de gerenciamento de mudança em todas as atividades técnicas.

**8.8** Interagir diretamente com especialistas e equipe de desenvolvimento dos produtos e tecnologias do fabricante, quando da ocorrência de chamados críticos.

**9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**9.1** Executar os serviços de acordo com as especificações fixadas no presente instrumento, em quantidades e qualidade necessárias à perfeita execução contratual.



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**9.2** Colocar à disposição da PGE-RJ pessoal habilitado à realização dos serviços contratados, nos locais, prazos e horários definidos, conforme estabelecido no presente Termo de Referência.

**9.3** Prestar, sem quaisquer ônus para a PGE-RJ, os serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados no trabalho, sempre que imputáveis à **CONTRATADA**.

**9.4** Refazer, sem ônus para a PGE-RJ, os serviços não aprovados pela Fiscalização do Contrato.

**9.5** Apresentar nota fiscal eletrônica ao responsável pelo recebimento do objeto para atesto e posterior pagamento.

**9.6** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, em razão de atos de seus empregados ou prepostos, decorrentes de sua culpa ou dolo, não implicando em corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes ou prepostos.

### **10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

**10.1** Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados.

**10.2** Fiscalizar, como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas.

**10.3** Assegurar o acesso dos empregados da **CONTRATADA**, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar as tarefas.

**10.4** Documentar e notificar, por meio de comunicação impressa ou eletrônica, à **CONTRATADA**, ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso de execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização.

### **11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**11.1** A **CONTRATADA** inadimplente estará sujeita às penalidades previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93.

**11.2** A inexecução do objeto, total ou parcial, execução imperfeita, mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeita a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, assegurado o contraditório e a prévia e



## **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

ampla defesa, a multa de até 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração, sem prejuízo da aplicação das demais infrações previstas no artigo 87 da Lei 8.666/93. Nas reincidências específicas, a multa corresponderá ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), conforme preceitua o artigo 87 do Decreto n.º 3.149/80.

### **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

**12.1** Antes de apresentar a proposta a **CONTRATADA** deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas ao fornecimento em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.

**12.2** O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes.

**12.3** Cabe à **CONTRATADA** consultar com antecedência os seus fornecedores quanto aos prazos de entrega, não cabendo, portanto, a justificativa de atraso do fornecimento devido ao não cumprimento da entrega por parte dos fornecedores.

### **13 NÍVEIS DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE**

#### **13.1 DEFINIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS**

**a.** O tratamento dos chamados abertos junto à **CONTRATADA** visam à disponibilidade e à qualidade da operação da solução de rede e de seus componentes. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá garantir 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos aos chamados dentro dos prazos e grau de severidade explicitados na tabela 2.

**a.1** Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas entre a **PROPONENTE** e a **CONTRATANTE** para manutenções na solução proposta e deverão seguir as normas internas de gerência de mudanças da **CONTRATANTE**.

**b.** Para apuração do Índice de Tempo de Atendimento para solução de problemas, os chamados são classificados em 4 (quatro) Níveis de Severidade, de acordo com a tabela 1, a seguir:

<b>Severidade</b>	<b>Escopo</b>
1	Um problema que tenha um impacto crítico na capacidade da <b>CONTRATANTE</b> em manter sua infraestrutura ativa. A rede é incapaz de executar adequadamente as suas tarefas. O sistema e/ou a rede estão inoperantes ou severamente

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

	degradados.
2	Um problema que tenha um impacto na capacidade da CONTRATANTE em manter sua infraestrutura ativa, cuja severidade seja significativa, porém não crítica, e que possa ser de natureza repetitiva. O funcionamento do sistema, da rede ou do produto é afetado, mas o desempenho não foi severamente degradado.
3	Um problema que não cause impacto na capacidade da CONTRATANTE em manter sua infraestrutura ativa.
4	Não é um problema e sim suporte para ajustes ou otimizações.

**c.** Um chamado somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite da CONTRATANTE.

**c.1** Solução de Contingência ou de Contorno é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz. Esta solução restabelece a disponibilidade do ambiente, possibilitando assim a execução plena de suas funções originais, mantendo o mesmo nível de desempenho anterior ao problema.

**d.** Para os problemas classificados como de severidade 1 (um), a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (on-site), com atendimento em até 1 (uma) hora corrida após o registro do chamado.

**d.1** A solução de contingência não poderá ultrapassar 4 (quatro) horas corridas, após o registro do chamado.

**d.2** Após o contingenciamento do problema, caso haja necessidade de troca do equipamento ou peça, esta deverá ser feita em no máximo 8 (oito) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.

**d.3** A solução definitiva não poderá ultrapassar 1 (um) dia corrido após o registro do chamado.

**e.** Para os problemas classificados como severidade 2 (dois), a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), com atendimento em até 2 (duas) horas corridas após o registro do chamado.

**e.2** Após a abertura de chamado, caso o problema não tenha sido contingenciado remotamente após 6 (seis) horas corridas, a assistência técnica deverá ser on-site e a solução de contingência não poderá ultrapassar 8 (oito) horas corridas, após o registro do chamado.

**e.3** Caso haja necessidade de troca do equipamento ou peça, esta deverá ser feita em no máximo 1 (um) dia corrido, contadas a partir da abertura do chamado.

**e.4** A solução definitiva não poderá ultrapassar 3 (três) dias corridos após o registro do chamado.

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

**f.** Para os chamados classificados como severidade 3 (três), a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8 x 5 (remota), com atendimento em até 4 (quatro) horas úteis após o registro do chamado.

**f.1** A PROPONENTE terá, no máximo, 8 (oito) horas corridas, após o registro do chamado, para implantar uma solução de contingência.

**f.2** A solução definitiva não poderá ultrapassar 5 (cinco) dias corridos após o registro do chamado.

**g.** Para os chamados classificados como severidade 4 (quatro), a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8 x 5 (remota), com atendimento em até 4 (quatro) horas úteis após o registro do chamado.

**g.1** A PROPONENTE terá, no máximo, 5 dias corridos para responder ao chamado e solucionar, após o seu registro.

**h.** Para problemas de hardware, a solução definitiva não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos e para software, 2 (dois) meses.

**i.** O descumprimento de qualquer um dos indicadores supracitados acarretará na aplicação de desconto de acordo com a legislação em vigor.

**j.** Não será aceito, pela CONTRATANTE, a cobrança de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso, etc. Adicionalmente, todos os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários, já deverão estar incluídos no preço final da proposta.

**k.** A tabela a seguir relaciona, resumidamente, os níveis de severidade e os tempos de atendimento requeridos:

Severidade	Atendimento após abertura do chamado			
	Regime	Prazo	Solução de Contingência	Solução Definitiva
1	24x7x365 (on-site)	Até 1 (uma) hora corrida*	Até 4 (quatro) horas corridas*	Até 1 (um) dia corrido*
2	24x7x365 (remota ou on-site)	Até 2 (duas) horas corridas*	Até 8 (oito) horas corridas*	Até 3 (três) dias corridos*
3	Horário comercial, no regime 8x5 (remota)	Até 4 (quatro) horas úteis*	Até 8 (oito) horas corridas*	Até 5 (cinco) dias corridos*

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

4	Horário comercial, no regime 8x5 (remota)	Até (quatro) horas úteis*	4	Suporte / Resposta ao chamado: Até 5 (cinco) dias corridos*
---	---	---------------------------	---	---

Tabela 2 – Níveis de Severidade

(\*) prazo após o registro do chamado

**13.2 APURAÇÃO DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO**

- Indicador para mensuração dos prazos de atendimento da MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO.

ICSP – Índice de CHAMADOS solucionados no prazo previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de CHAMADOS solucionados, pela CONTRATANTE, no prazo previsto, em relação a todos os CHAMADOS efetuados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos nas resoluções de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela PROPONENTE.
Meta	99%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSP = (TCP / TC) x 100 onde: TCP = Total de chamados SOLUCIONADOS dentro do prazo máximo definido neste edital, durante o período de apuração. TC = Total de chamados ABERTOS durante o período de apuração.
Mecanismo de Medição e Gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item “NÍVEIS DE SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E SUPORTE” deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, do serviço de Suporte e Garantia especificada neste edital. O desconto total será calculado aplicando cumulativamente o desconto referente a cada indicador de qualidade especificado neste item e aplicável no período de apuração correspondente. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $99\% \leq \text{ICSP} \leq 100\%$



**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- |  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Desconto de 5%, se <math>90\% \leq \text{ICSP} &lt; 95\%</math></li><li>- Desconto de 10%, se <math>85\% \leq \text{ICSP} &lt; 90\%</math></li><li>- Desconto de 15%, se <math>80\% \leq \text{ICSP} &lt; 85\%</math></li><li>- Desconto de 20%, se <math>\text{ICSP} &lt; 80\%</math></li></ul> |
|--|--|

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****ANEXO I – NÚMERO DE SÉRIE****I. Especificação do número de série dos equipamentos e seus respectivos módulos:**

Equipamento	Descrição	Número Serial
WS-C6509-V-E	Cisco Systems, Inc. Catalyst 6500 enhanced 9-slot Chassis System	FOX1436G8GC
WS-C6K-VTT-E 1	VTT-E FRU 1	SMT1421G555
WS-C6K-VTT-E 2	VTT-E FRU 2	SMT1421D887
WS-C6K-VTT-E 3	VTT-E FRU 3	SMT1421G527
CLK-7600 1	OSR-7600 Clock FRU 1	NWG143301ZK
CLK-7600 2	OSR-7600 Clock FRU 2	NWG143301ZK
Mixed Media Gigabit Ethernet Modules	WS-X6724-SFP CEF720 24 port 1000mb SFP Rev. 5.0	SAL14491XLY
WS-F6700-CFC Centralized Forwarding Card sub-module of 2	WS-F6700-CFC Centralized Forwarding Card Rev. 4.1	SAL14480MU8
Virtual Switching Supervisor Engine 720	VS-S720-10G 5 ports Supervisor Engine 720 10GE Rev. 3.2	SAL1445YZRU
msfc sub-module of 5	VS-F6K-MSFC3 MSFC3 Daughterboard Rev. 5.1	SAL1445YWNJ
VS-F6K-PFC3C Policy Feature Card 3 sub-module of 5	VS-F6K-PFC3C Policy Feature Card 3 Rev. 1.1	SAL1445Z8JQ
Interface Adapter Module Te5/4	Interface Adapter Module Te5/4	FOX1544XYLM
Interface Adapter Module Te5/5	Interface Adapter Module Te5/5	FOX1544XYB5
Virtual Switching Supervisor Engine 720	VS-S720-10G 5 ports Supervisor Engine 720 10GE Rev. 3.2	SAL1445Z514
msfc sub-module of 6	VS-F6K-MSFC3 MSFC3 Daughterboard Rev. 5.1	SAL1445Z716
VS-F6K-PFC3C Policy Feature Card 3 sub-module of 6	VS-F6K-PFC3C Policy Feature Card 3 Rev. 1.1	SAL1445Z2PU
Interface Adapter Module Te6/4	Interface Adapter Module Te6/4	FOX1544XY4L
Interface Adapter Module Te6/5	Interface Adapter Module Te6/5	FOX1544XYDB
High Performance Ethernet	WS-X6748-GE-TX CEF720	SAL1446ZZB7

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

Interface	48 port 10/100/1000mb Ethernet Rev. 3.4	
WS-F6700-CFC Centralized Forwarding Card sub-module of 8	WS-F6700-CFC Centralized Forwarding Card Rev. 4.1	SAL14480W0S
WS-C6509-V-E-FAN 1	Fan Tray for WS-C6509-V-E 1	FOX1436XA8Z
WS-C6509-V-E-FAN 2	Fan Tray for WS-C6509-V-E 2	FOX1436XA1P
PS 1 WS-CAC-6000W	AC power supply, 6000 watt 1	AZS14430ALK
PS 2 WS-CAC-6000W	AC power supply, 6000 watt 2	AZS14430AD2
<b>Equipamento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Número Serial</b>
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QB
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QL
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PB
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PV
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QR
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5Q5
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PK
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PP
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5Q3
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1430Z2J2
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QK
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PX
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PK
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PM
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5Q4
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PT
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PS
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5P8
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PH
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QF
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PS
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PJ
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PT
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PR
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QM
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PC
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PG
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QQ
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5PD
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1445W5P9
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5Q5
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5Q7
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QJ

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5Q0
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PP
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PU
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PQ
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5PN
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5QN
SW 2960	WS-C2960S-48LPS-L	FOC1446Y5Q8
<b>Equipamento</b>	<b>Descrição</b>	<b>Número Serial</b>
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430NZV
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZW2
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502BC
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502CU
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZX8
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZZ3
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZW0
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502EB
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502DX
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502DC
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS1445023L
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502E9
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZY0
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502E7
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502EH
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS1445025F
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502EE
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502E0
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502E2
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS1445025X
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZVS
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14450265
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS144502CN
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS1445024U
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS14430ZY4
GIGABIT ETHERNET	1000BaseSX SFP	FNS1445025Q