
SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC



ESTÂNCIA ECOLÓGICA SESC PANTANAL

**OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA PRESTAÇÃO DE
SERVIÇO DE RENOVAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES
VMWARE E ARCSERVE.**

TERMO DE REFERÊNCIA

1. INTRODUÇÃO

1.1 Destina-se o presente Termo de Referência, à prestação de serviço de renovação e atualização de softwares da plataforma de virtualização e backup dados da EESP. Tais ferramentas encontra-se consolidados em nosso datacenter e são críticas para a operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação., responsável pela disponibilização dos serviços de banco de dados, softwares corporativos e armazenamento de informações.

2. DETALHAMENTO DOS PRODUTOS

Item	Produto/Serviço	Quantidade Total	Contrato/Part Number
1	Academic Basic Support / Subscription VMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 (Per Instance) for 3 years	2	422416486
2	Academic Basic Support/ Subscription VMware vSphere 6 Enterprise Plus for 1 processor for 3 year	12	411137881
3	Arcserve UDP Premium Edition - Socket Three Years Enterprise Maintenance - Renewal	14	LATG966970

3. PRAZOS E CONDIÇÕES GERAIS

3.1 A vigência do contrato de manutenção das licenças e subscrições será de 3 (três) anos a contar da data de 01/08/2018;

3.2 As licenças e subscrições de manutenção deverão ser entregue no prazo máximo de 30 dias a contar da assinatura do instrumento de contrato;

3.3 As licenças e subscrições deverão ser devidamente reconhecidas e emitidas em favor do Serviço Social do Comércio Sesc Pantanal pelo respectivo fabricante, de acordo com sua regras e práticas de licenciamento;

3.4 Considerar-se pela CONTRATADA após entregue as licenças e subscrições a verificação junto ao fabricante se todos os dados da CONTRATANTE estão corretos;

3.5 A CONTRATADA deverá enviar e-mail para o Setor de Tecnologia da EESP <sesc.ti@sescpantanal.com.br> informando a data de disponibilização das licenças no site do fabricante;

3.6 Ficará a cargo da CONTRATADA a inserção e o serviço de atualização das licenças em nosso Datacenter da Base Administrativa e Datacenter do Hotel Sesc Pantanal, respeitando os parâmetros e configurações atuais que estão em funcionamento, incluindo os paths de correções, caso seja indicado pelo fabricante;

3.7 A CONTRATANTE terá 30(trinta) dias de suporte da CONTRATADA ao que se referir de problemas que possam apresentar devido ao serviço de atualização;

3.8 A CONTRATADA deverá ter especialista(s) com as seguinte certificação (VMware Certified Professional - VCP) e ser parceiro(s) das empresas WMware Inc. e CA Technologies;

3.9 A CONTRATADA deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica expedidos(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que o licitante forneceu soluções similares ao requisitado;

4. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

4.1 Os serviços de manutenção, destinados à correção de problemas e atualização, deverão ser prestados pelo fabricante do software pelo período de 3 (três) anos;

4.2 Será assegurado ao Serviço Social do Comércio Sesc Pantanal o direito à instalação de novas versões do produto no período de vigência do contrato;

4.3 Os serviços de manutenção serão solicitados mediante a abertura de chamado via telefone ou e-mail ao fabricante;

4.4 Na abertura de chamados, deverá ser informado o nível de severidade do chamado, conforme quadro abaixo:

Severidade 1	Problema crítico de software em ambiente de produção com impacto no negócio.	Abertura de chamados em período integral(24x7).
Severidade 2	Problema ou questão grave que prejudica a operação do produto ou limitação severa das suas funcionalidades.	
Severidade 3	Problemas que criam restrições à operação do produto.	Abertura de chamados em período comercial(8x5).
Severidade 4	Problema ou dúvida que não afetam a operação do produto.	

4.5 O suporte deve incluir os seguintes serviços:

> Suporte na modalidade 24x7x365;

> Atualizações de Upgrades do produto;

- > Abertura de chamados por telefone ou web;
- > Suporte Remoto;
- > Acesso ao Site Wmware e CA para cadastro do administrador do contrato;
- > Sem limite de requisições para suporte;

5. DEVERES E RESPONSABILIDADES DO SESC PANTANAL

- 5.1 Evitar manuseio de pessoas não autorizadas pelo Setor de Tecnologia;
- 5.2 Sustar a execução de quaisquer atualização ou alteração de versões em desacordo com o recomendado pelo fabricante.

6 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 6.1 Deverá responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Sesc Pantanal em virtude desse contrato;
 - 6.2 Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão da prestação de serviço, não podendo, sob qualquer pretexto, revela-los, divulga-los ou reproduzi-los.
-