



ANEXO I: Especificação Técnica

1. OBJETO

O objeto da presente licitação é: a CONTRATAÇÃO de empresa para prestação de serviço especializado de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico e atualização da solução de correio eletrônico Zimbra Collaboration na versão Network Professional Edition da Codevasf, por 12 (doze) meses, de natureza continuada e universalizada, objetivando o saneamento de eventuais problemas no pleno funcionamento do serviço de e-mail.

2. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

2.1. Suporte Técnico

- 2.1.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato, para a solução Zimbra Collaboration na versão Network Professional Edition.
- 2.1.2. O suporte técnico compreende os serviços ou atividades inerentes a reparos ou à restauração plena dos serviços de e-mail, substituição e testes de quaisquer componentes, conforme as demandas específicas apresentadas pelo CONTRATANTE.
- 2.1.3. O suporte técnico dar-se-á mediante emissão de Ordem de Serviço, seja por iniciativa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. A Ordem de Serviço deverá constar os seguintes dados mínimos: identificação do responsável pela abertura do chamado; identificação do atendente, número de protocolo, data e hora de abertura do chamado, prazo de resolução acordado com a Administração, descrição dos serviços solicitados.

2.2. Manutenção preventiva

- 2.2.1. Os serviços de manutenção preventiva correspondem a um conjunto de tarefas de natureza continuada, tendo como objetivo a verificação do sistema, bem como a realização de ações programadas, revisão periódica das condições operacionais de solução de e-mail, dos testes necessários ao seu bom funcionamento, em intervalos predeterminados e de acordo com critérios prescritos pelo fabricante, destinados a reduzir a probabilidade de falha ou degradação do funcionamento de um item, de perda da base de dados do sistema ou da indisponibilidade do sistema.
- 2.2.2. A prestação de serviços terá caráter pro-ativo, devendo a CONTRATADA trabalhar constantemente prevenindo falhas e certificando-se do correto funcionamento da solução.
- 2.2.3. Caberá à CONTRATADA definir a periodicidade de cada rotina, estando ciente de que será sua responsabilidade manter o sistema em pleno funcionamento.

2.3. Manutenção corretiva

- 2.3.1. A manutenção corretiva consistirá numa série de procedimentos destinados a restabelecer os serviços necessários para o bom funcionamento da solução de e-mail em seu perfeito estado de uso, correspondendo a qualquer intervenção técnica, com aplicação de mão-de-obra especializada, cujas tarefas abranjam instalação ou substituição de softwares, especificado neste Termo de Referência, com finalidade de corrigir defeito, objeto desta contratação.
- 2.3.2. A manutenção corretiva dar-se-á mediante emissão de Ordem de Serviço, seja por iniciativa da CONTRATANTE ou da CONTRATADA. A Ordem de Serviço deverá constar os seguintes dados mínimos: identificação do responsável pela abertura do chamado; identificação do atendente, número de protocolo, data e hora de abertura do chamado, prazo de resolução acordado com a Administração, descrição dos serviços solicitados.
- 2.3.3. Os chamados serão categorizados conforme a sua Severidade pela equipe da CONTRATANTE no momento de abertura da Ordem de Serviço;



- 2.3.4. A CONTRATADA, a partir da data de formalização de recebimento da abertura da Ordem de Serviço, terá os prazos para iniciar o atendimento e para a solução estipulados segundo a tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Atendimento Técnico (em até)	Solução
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do ambiente ou da solução de e-mail.	2 horas	4 horas
2 – Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização e/ou aplicação da remediação orientada pela solução contratada.	4 horas	8 horas
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização e/ou aplicação da remediação orientada pela solução contratada.	8 horas	24 horas
4 – Baixa	Questionamentos necessários para sanar dúvidas acerca da utilização da solução contratada.	24 horas	72 horas

- 2.3.5. Quando houver necessidade de prazo maior que o estipulado para o restabelecimento do funcionamento normal da solução, a CONTRATADA deverá solicitar prazo, mediante justificativa, que será avaliada pela fiscalização.
- 2.3.6. O prazo de resolução de casos de manutenção corretiva é em qualquer horário do dia, seja ele útil ou não, inclusive fins de semana e feriados.
- 2.3.7. A garantia dos serviços de manutenção corretiva deverá ser aplicada a todos os componentes da solução, inclusive àqueles que sejam instalados para permitir redundância, de modo a manter a disponibilidade oferecida quando da sua instalação.

2.4. Atualização da solução

- 2.4.1. O serviço de atualização da solução deverá garantir o direito a todas as atualizações do produto durante o período de vigência do suporte, sem custo adicional para o CONTRATANTE. Esse serviço permitirá a atualização de versões e atendimento de requisições de suporte técnico especializado.

2.5. Serviços de gerenciamento

- 2.5.1. Compreende todas as operações necessárias para o bom desempenho da solução de e-mail, tais como gerenciamento, acompanhamento, validações.

3. REGISTRO DOS SERVIÇOS

- 3.1. A CONTRATADA disponibilizará em uma plataforma para abertura e acompanhamento de chamados, que deverá estar disponível pela web e autenticada por usuário e senha que serão fornecidos.
- 3.2. Os relatórios deverão conter as seguintes informações mínimas:
- Discriminação dos serviços, incluindo data e local de sua execução;
 - Nome e função dos profissionais alocados para a execução dos serviços;
 - Resumo dos fatos e anormalidades ocorridos no período;
 - Resumo dos serviços executados, com indicação de pendências, razões de sua existência e



aqueles que dependam de solução por parte da CONTRATANTE;

e) Sugestões sobre reparos preventivos ou modernizações cuja necessidade tenha sido constatada;

f) Acidentes de trabalho que porventura tenham ocorrido;

g) Duração, métodos, ferramentas e instrumentos utilizados na execução de cada tarefa desenvolvida.

3.3. A CONTRATADA elaborará relatórios mensais, com todas as informações dos chamados que foram abertos ou permaneceram abertos durante o mês a que se refere o relatório. Este relatório deverá ser apresentados juntamente com a nota fiscal dos serviços prestados.

4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

4.1. O nível de serviço mínimo, para este certame para os chamados abertos será dado pela tabela a seguir:

Percentual dos chamados com atraso	Tempo de atraso para resolução dos chamados em horas úteis	Medidas corretivas
Até 5%	Tempo de atraso $\leq 12h$	Aceito
	$12h < \text{tempo de atraso} \leq 28h$	Advertência
	$28h < \text{tempo de atraso} \leq 40h$	Glosa de 1% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	Tempo de atraso $> 40h$	Multa de 2% sobre o valor do Contrato pelo descumprimento dos limites máximos estabelecidos para o Nível de Serviço Mínimo, assegurada à administração o direito de aplicar a Glosa aferida no instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência.
$\leq 10\%$	Tempo de atraso $\leq 12h$	Advertência
	$12h < \text{tempo de atraso} \leq 28h$	Glosa de 1% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	$28h < \text{tempo de atraso} \leq 40h$	Glosa de 3% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	Tempo de atraso $> 40h$	Multa de 2% sobre o valor do Contrato pelo descumprimento dos limites máximos estabelecidos para o Nível de Serviço Mínimo, assegurada à administração o direito de aplicar a Glosa aferida no instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência.
$10\% < \text{chamados com atraso} \leq 20\%$	Tempo de atraso $\leq 12h$	Glosa de 1% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado



	12h < tempo de atraso ≤ 28h	Glosa de 3% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	28h < tempo de atraso ≤ 40h	Glosa de 5% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	Tempo de atraso > 40h	Multa de 2% sobre o valor do Contrato pelo descumprimento dos limites máximos estabelecidos para o Nível de Serviço Mínimo, assegurada à administração o direito de aplicar a Glosa aferida no instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência.
20% < chamados com atraso ≤ 30%	Tempo de atraso ≤ 12h	Glosa de 3% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	12h < tempo de atraso ≤ 28h	Glosa de 5% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	28h < tempo de atraso ≤ 40h	Glosa de 8% do valor do serviço referente ao mês de encerramento do chamado
	Tempo de atraso > 40h	Multa de 2% sobre o valor do Contrato pelo descumprimento dos limites máximos estabelecidos para o Nível de Serviço Mínimo, assegurada à administração o direito de aplicar a Glosa aferida no instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência.
> 30%		Multa de 2% sobre o valor do Contrato pelo descumprimento dos limites máximos estabelecidos para o Nível de Serviço Mínimo, assegurada à administração o direito de aplicar a Glosa aferida no instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência.