

Caderno de Especificações Técnicas



**Aquisição Serviços de Manutenção e Suporte para as
plataformas de Comunicações de Voz (VOICIS),
Virtualização (OpenStack) e Salvaguarda (TRILIO)**

Introdução

O Município de Viseu, no âmbito do processo de modernização técnica, fez uma aposta na qualidade onde as “TIC” estão sistematicamente ligadas à conjugação de imperativos de eficácia, eficiência, usabilidade e de disponibilidade. Tem sido dado especial enfoque aos serviços a disponibilizar e à racionalização dos custos nas tecnologias e sistemas de informação.

O paradigma tecnológico mudou e o Município de Viseu adotou o “*cloud computing*” interno onde o recurso às tecnologias e sistemas de informação são disponibilizados na rede como um serviço de forma dinâmica, escalável e de alta disponibilidade.

1. Objeto

Com o objetivo de garantir a continuidade e a melhoria dos serviços prestados, o Município de Viseu pretende adquirir serviços de manutenção e suporte para as plataformas, desenvolvidas em Código Aberto – OpenSource, de Comunicações de Voz (VOICIS), de Virtualização – OPENSTACK e Salvaguarda (TRILIO).

2. Manutenção e suporte para plataforma de Comunicações Voz

2.1 Descrição das Subscrições, Suporte e Manutenção

Pretende-se o suporte e manutenção à plataforma de voz – VOICIS nos seguintes moldes:

2.1.1 Software *VOICIS Enterprise*, com suporte para 500 dispositivos
– Uma (1) subscrição para 36 meses;

2.1.2 Software *Call Center Agent* - Uma (1) subscrição, para vinte e um (21) agentes, para 36 meses;

- 2.1.3 Software LTSP (Linux Terminal Service Project) – Uma (1) subscrição para 36 meses;
- 2.1.4 Correção de “BUGS” e atualizações de software;
- 2.1.5 SLA (Service Level Agreement) de 8x5;
- 2.1.6 Manutenção e suporte de 2ª e 3ª linha para a Plataforma de Voz;
- 2.1.7 Deve ser garantida a atualização de versão à plataforma de Voz, durante o período vigente do contrato.

2.2 Manutenção e suporte para Plataformas de virtualização (OpenStack) e salvaguarda (TRILIO)

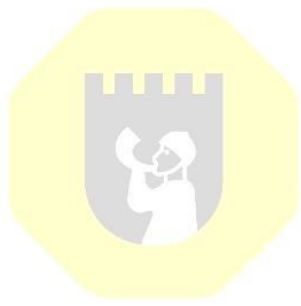
Pretende-se o suporte e manutenção para as plataformas de virtualização (OpenStack) e Salvaguarda (TRILIO), nos seguintes moldes:

- 2.2.1 Manutenção e suporte de 2ª e 3ª linha para as Plataformas OpenStack e Trilio Backup – Subscrição para 5 servidores físicos;
- 2.2.2 SLA (Service Level Agreement) de 8x5;
- 2.2.3 Correção de “BUGS” e atualizações de software;
- 2.2.4 Monitorização na Cloud;
- 2.2.5 Atualmente, é disponibilizada uma nova versão de OpenSTack a cada 6 meses. Assim, deve ser garantida, no mínimo, uma atualização de versão à plataforma de OpenStack, durante o período vigente do contrato.

2.3 Serviços de suporte – Bolsa de Horas

2.3.1 Pretende-se adquirir uma Bolsa de 105 horas para Serviços especializados para:

- 2.3.1.1 Suporte - S8x5 (8horas/5dias);
- 2.3.1.2 Formação;
- 2.3.1.3 Configurações;
- 2.3.1.4 Apoio remoto ou com deslocação ao local e;
- 2.3.1.5 Resolução de problemas.



MUNICÍPIO DE
VISEU