Aprovo

RUI MANUEL ALVES FRANCISCO

Assinado de forma digital por RUI MANUEL ALVES FRANCISCO
Dados: 2021.02.24 13:03:49 Z

Rui M. Alves Francisco

Secretário-Geral Adjunto do Ministério da Defesa Nacional

SECRETARIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA DEFESA NACIONAL

CONSULTA PRÉVIA – Procedimento N.º 367/AP-UMC/2020

Aquisição de Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa

CADERNO DE ENCARGOS

Fevereiro 2021

ÍNDICE

PARTE I 4
CLÁUSULAS JURÍDICAS 4
ARTIGO 1.º 4
Objeto 4
ARTIGO 2.º 4
Local de prestação dos serviços 4
ARTIGO 3.º 4
Forma e documentos contratuais 4
ARTIGO 4.º 5
Prazo 5
ARTIGO 5.º 5
Obrigações principais do adjudicatário 5
ARTIGO 6.º 6
Meios Humanos, Equipamentos e Meios Materiais 6
ARTIGO 7.º 7
Proteção de dados pessoais 7
ARTIGO 8.º 7
Dever de sigilo 7
ARTIGO 9.º 7
Interlocutor 7
ARTIGO 10.º 7
Gestor do contrato 7
ARTIGO 11.º 8
Preço contratual 8
ARTIGO 12.º 8
Preço base 8
ARTIGO 13.º 8
Condições de pagamento 8
ARTIGO 14.º 9
Revisão de preços 9

ARTIGO 15.º 9
Força maior 9
ARTIGO 16.º 10
Sanção por incumprimento 10
ARTIGO 17.º 10
Resolução por parte da SGMDN 10
ARTIGO 18.º 10
Resolução por parte do prestador de serviços 10
ARTIGO 19.º 10
Caução 10
ARTIGO 20.º 11
Comunicações e notificações 11
ARTIGO 21.º 11
Contagem dos prazos 11
ARTIGO 22.º 11
Foro competente 11
ARTIGO 23.º 11
Legislação aplicável 11
PARTE II 12
CLÁUSULAS TÉCNICAS 12
ARTIGO 24.º 12
Requisitos Gerais 12
ARTIGO 25.º 13
Requisitos de Sustentabilidade 13
ARTIGO 26.º 14
Entregáveis 14
ARTIGO 27.º 16
Anexos 16
ANEXO A – Listagem dos Equipamentos Existentes no Data Center da Defesa 16
ANEXO B – Listagem do Software Existente no Data Center da Defesa 17
ANEXO C – Relatório Mensal de Serviços Prestados 18

PARTE I

CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPITULO I

Disposições gerais

ARTIGO 1.º
Objeto

O presente caderno de encargos tem por objeto a Aquisição de Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa.

ARTIGO 2.º
Local de prestação dos serviços

A execução dos serviços deverá ter lugar nas instalações da Direção de Serviços do Centro de Dados da Defesa (DSCDD) da SGMDN, na Avenida Dr. Alfredo Bensaúde, em Lisboa, ou em outro em local a identificar pela SGMDN, na área metropolitana de Lisboa.

ARTIGO 3.º
Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito, nos termos do n.º 1 do artigo 94.º do CCP, sendo composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
    - Os suprimentos dos erros e omissões do caderno de encargos identificados pelas entidades convidadas, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
    - Os esclarecimentos e as retificações relativas ao caderno de encargos;
    - O presente caderno de encargos;
    - A proposta adjudicada;
    - Os esclarecimentos à proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

ARTIGO 4.º

Prazo

O objeto do presente procedimento tem a duração de 12 meses, com início previsto em abril de 2021, sem prejuízo de obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPITULO II

Obrigações contratuais

SECÇÃO I

Obrigações do adjudicatário

ARTIGO 5.º

Obrigações principais do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente e pontualmente o que consta do presente Caderno de Encargos, devendo as ações previstas ser executadas de acordo com o estabelecido no mesmo, de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas;
2. O adjudicatário obriga-se a prestar os Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa conforme os requisitos técnicos e funcionais e os níveis de serviço definidos no presente Caderno de Encargos;

3. Comunicar antecipadamente à Entidade Adjudicante os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa ou o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
4. Não alterar os Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
5. Não ceder a sua posição contratual no contrato celebrado com a Entidade Adjudicante;
6. Garantir a implementação da solução técnica e funcional constante da proposta;
7. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que os Serviços de Suporte e Manutenção de Hardware e Software do Centro de Dados da Defesa são prestados e ministrar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
8. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução dos contratos e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços, a sua situação jurídica e a sua situação comercial.

ARTIGO 6.º

Meios Humanos, Equipamentos e Meios Materiais

1. O adjudicatário obriga-se a recorrer a todos os meios humanos, equipamentos e meios materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato.
2. São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas ao pessoal por si utilizado na execução dos trabalhos, à sua aptidão profissional, à disciplina, à sua conduta, ao seu comportamento moral e à sua responsabilidade civil.
3. O adjudicatário deve possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.
4. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

ARTIGO 7.º

Proteção de dados pessoais

No âmbito da prestação de serviços, na medida em que tenha acesso a dados pessoais da responsabilidade das entidades abrangidas pela prestação de serviços, o adjudicatário e respetivos empregados ou colaboradores, independentemente do vínculo contratual que possuam com o mesmo, comprometem-se a cumprir todas as disposições legais vigentes em matéria de proteção de dados pessoais e a responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e prejuízos decorrentes do incumprimento das obrigações de confidencialidade e proteção de dados pessoais.

ARTIGO 8.º

Dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação que lhe seja fornecida ou a que tenha acesso, relativa à execução do contrato ou em conexão com o mesmo, perdurando o dever de sigilo após a cessação do contrato seja qual for a causa desta.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

ARTIGO 9.º

Interlocutor

O principal interlocutor por parte do adjudicatário junto da SGMDN é o Gestor do Projeto, que coordenará a equipa técnica a afetar à prestação de serviços.

ARTIGO 10.º

Gestor do contrato

O gestor do contrato da SGMDN que acompanhará em permanência a sua execução será o responsável da Direção de Serviços do Centro de Dados da Defesa, ou quem este expressamente designar.

SECÇÃO II

Obrigações da SGMDN

ARTIGO 11.º
Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a SGMDN deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido do IVA à taxa legal em vigor.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos para os locais previstos no artigo 2.º do presente caderno de encargos.

ARTIGO 12.º
Preço base

1. O preço base global do presente procedimento é de 62.822,11 € (sessenta e dois mil, oitocentos e vinte e dois euros e onze cêntimos), ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.
2. A fixação do preço base foi fundamentada com base em critérios objetivos, tendo em consideração a profunda experiência e conhecimento do mercado relativamente a contratos similares com o MDN ao longo dos últimos anos e utilizando como referência os preços atualizados do mercado, obtidos na sequência de consultas preliminares.

ARTIGO 13.º
Condições de pagamento

1. O pagamento dos serviços objeto do presente procedimento é efetuado mensalmente.
2. As faturas deverão ser processadas e emitidas pelo adjudicatário, com todos os elementos justificativos do total apresentado, podendo optar-se pela emissão de fatura eletrónica.
3. O pagamento das faturas é efetuado até 60 (sessenta) dias, após a receção das respetivas faturas nas instalações da SGMDN.

4. A validação dos serviços efetuados é da responsabilidade da Secretaria – Geral do Ministério da Defesa Nacional, devendo ser mantida uma folha de registos diária dos serviços prestados por local, descriminando por cada recurso os trabalhos efetuados e as horas imputadas.
5. A emissão das referidas faturas deverá ser processada após a aceitação dos trabalhos pela entidade adjudicante, com todos os elementos justificativos do total apresentado.
6. Caso as faturas apresentadas não sejam validadas pela SGMDN, porque desconformes com o contrato, este comunicará tal decisão ao adjudicatário, o qual deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

ARTIGO 14.º

Revisão de preços

Os preços acordados no ato da adjudicação são fixos e não sujeitos a revisão ou atualização, durante o prazo total de vigência do contrato.

CAPITULO III

Penalidades e Resolução

ARTIGO 15.º

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte, devendo o prestador de serviços informar, ainda, da duração previsível do incumprimento.
3. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

ARTIGO 16.º

Sanção por incumprimento

1. O incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas confere à entidade adquirente o direito a ser indemnizada através da aplicação de uma sanção pecuniária, nos termos dos números seguintes.
2. Na aplicação das sanções contratuais observar-se-á o disposto no artigo 329.º do CCP.

ARTIGO 17.º

Resolução por parte da SGMDN

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a SGMDN pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços.

ARTIGO 18.º

Resolução por parte do prestador de serviços

O prestador de serviços pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º do CCP.

CAPITULO IV

Caução e Seguros

ARTIGO 19.º

Caução

Não será exigida a prestação de caução, de acordo com o previsto no n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos.

CAPITULO V

Disposições finais

ARTIGO 20.º
Comunicações e notificações

1. Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.
2. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para a sede da entidade adjudicante, sita na Av. Ilha da Madeira, n.º 1, 3º piso, 1400-204 Lisboa.
3. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

ARTIGO 21.º
Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

ARTIGO 22.º
Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

ARTIGO 23.º
Legislação aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

ARTIGO 24.º
Requisitos Gerais

[rGer-01] O fornecedor deve assegurar a prestação de manutenção e suporte técnico para um prazo de 12 meses:

a. com um nível de serviço com cobertura para hardware, de acordo com a lista equipamentos descritos do **ANEXO A**, tendo como referência os níveis de serviço mínimos requeridos pela entidade adjudicante, descriminados na coluna "*Nível de Serviço Mínimo Requerido*" da tabela do mesmo anexo.

b. com um nível de serviço com cobertura para software, de acordo com a lista de software e níveis de serviço do **ANEXO B**, tendo como referência os níveis de serviço mínimos requeridos pela entidade adjudicante, descriminados na coluna "*SLA Mínimo Requerido*" da tabela do mesmo anexo

[rGer-02] Com o objetivo da avaliação da proposta, no âmbito dos critérios de adjudicação e critérios de desempate, o fornecedor deverá obrigatoriamente disponibilizar na sua proposta um quadro preenchido com os "Períodos de Cobertura Proposto" e "Início da Intervenção Proposto", cuja estrutura seja semelhante à seguinte:

Níveis de Serviço Propostos		
Objeto	Período de Cobertura Proposto	Início da Intervenção Proposto
Servidores		
Storage		
Software		

[rGer-03] O fornecedor deve proporcionar, a mão-de-obra, peças de substituição e materiais que sejam necessários para a reparação das anomalias nos equipamentos.

[rGer-04] O fornecedor deve instalar as melhorias tecnológicas apropriadas aos sistemas, assegurando o máximo rendimento e mantendo a compatibilidade com as peças de substituição de hardware fornecidos.

[rGer-05] A substituição de hardware que seja *pluggable,* como por exemplo as fontes de alimentação, poderá ser efetuada por técnicos da DSCDD.

[rGer-06] As intervenções nos equipamentos serão sempre realizadas no *Data Center* da Defesa.

[rGer-07] O fornecedor deve prestar o serviço ininterruptamente, desde o momento que o seu técnico chegue ao *Data Center* da Defesa até que restabeleça o funcionamento do equipamento ou enquanto se consiga avançar razoavelmente na resolução da incidência. Podendo o trabalho ser temporariamente suspenso, caso sejam necessárias peças ou recursos adicionais, sendo reiniciado assim que estes estejam disponíveis.

[rGer-08] Os pedidos manter-se-ão em aberto até que a DSCDD os deem como terminados, no entanto, nenhum incidente poderá estar mais do que 30 dias em aberto.

[rGer-09] O fornecedor, no âmbito do SW, deve garantir as ações corretivas; ações de atualização ou de evolução das versões instaladas; ficando o fornecedor, em quaisquer dos casos, com a responsabilidade de fornecer os programas, binários de atualizações, patches ou fixes, etc., proprietários do fabricante, necessários para a execução das ações de manutenção.

[rGer-010] Poderá, em caso de necessidade, ser proposto para aprovação à DSCDD a alteração de qualquer equipamento ou software por um equivalente.

ARTIGO 25.º

Requisitos de Sustentabilidade

[rSus-01] O fornecedor tem a obrigação de elaboração de relatórios, de acordo com o modelo apresentado no **ANEXO C**, com uma periodicidade mensal, da manutenção técnica prestada nesse período.

[rSus-02] Estes relatórios deverão descriminar as ações de manutenção e suporte desenvolvidas durante o período em consideração, indicando as que foram executadas, executadas com deficiência ou não executadas.

[rSus-03] O fornecedor deverá facultar à DSCDD todos os meios necessários à verificação e eficácia dos serviços prestados.

[rSus-04] A lista de equipamentos e software poderá ser objeto de alteração, sempre com acordo entre as partes.

ARTIGO 26.º

Entregáveis

Para avaliação da proposta, o adjudicatário deverá obrigatoriamente anexar à mesma um ficheiro, no formato .xlsx, contendo uma tabela (respeitado o formato da tabela seguinte) onde indica, para cada um dos requisitos e subrequisitos, a informação numérica e descritiva do requisito e se a proposta responde ou não ao mesmo, devendo justificar de forma sintética e pragmática, mas convincente, por forma a que, em sede de análise das propostas, o Júri do procedimento possa compreender devidamente o modo como o concorrente pretende cumprir cada requisito, i.e. ampliando a resposta positiva (Sim), na coluna "Justificação/Observações":

Funcionalidades Requeridas			
Tabela com Validação de Requisitos			
Requisitos Funcionais			
Requisito	Descrição	Responde (S/N)	Justificação/Observações
[rGer-01]			
….	[rFun-01.01]….		
[rGer-nn]			
Requisitos de Segurança			
Requisito	Descrição	Responde (S/N)	Justificação/Observações
[rSus-01]			
[rSus-02]			

Exemplo de preenchimento:

Funcionalidades Requeridas			
Tabela com Validação de Requisitos			
Requisitos Genéricos			
Requisito	*Descrição*	*Responde (S/N)*	*Justificação/Observações*
[rGer-03]	*O fornecedor deve proporcionar, a mão-de-obra, peças de substituição e materiais que sejam necessários para a reparação das anomalias nos equipamentos.*	*S*	*Conforme página nn da proposta.*

ARTIGO 27.º

Anexos

ANEXO A – Listagem dos Equipamentos Existentes no Data Center da Defesa

Equipamento	Marca	Modelo	SN	Nível de Serviço Mínimo Requerido
HMC	IBM	7042CR7	21E273C	8x5; NBD
Power_1	IBM Power760	9109RMD	215308V	8x5; NBD
Power_2	IBM Power760	9109RMD	215307V	8x5; NBD
SRV3	IBM - Lenovo	7143-AC1	S06AT607	8x5; NBD
SRV4	IBM - Lenovo	7143-AC1	S06AT608	8x5; NBD
SRV1	IBM - Lenovo	7143-AC1	S06AT609	8x5; NBD
SRV2	IBM - Lenovo	7143-AC1	S06AT610	8x5; NBD
SRV8	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FF	8x5; NBD
SRV10	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FG	8x5; NBD
SRV6	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FH	8x5; NBD
SRV7	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FK	8x5; NBD
SRV9	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FL	8x5; NBD
SRV5	IBM - Lenovo	5458-Z23	KD8G1FM	8x5; NBD
DNS	HP	DL360 G5	CZJ903A238	8x5; NBD
ESXI	HP	DL180 G6	CZ3222KS8D	8x5; NBD
SAN_SW1	IBM	SAN24B-5	SMM63189	8x5; NBD
SAN_SW2	IBM	SAN24B-5	SMM63194	8x5; NBD
SAN_SW3	BROCADE	Brocade 300	ALJ2546G01A	8x5; NBD
SAN_SW4	BROCADE	Brocade 300	ALJ1903F21Z	8x5; NBD
storage	IBM	V7000	S78RFNB4	8x5; 4 horas
storage	IBM	V7000	S78RFKY8	8x5; 4 horas
storage	IBM	V7000	S78RGLOW	8x5; 4 horas
LAN_SW1	IBM	G8124E	SMM17579	8x5; NBD
LAN_SW2	IBM	G8124E	SMM17576	8x5; NBD
Backup	HP ML350p Gen8	652064-B21	CZ242800KY	8x5; NBD
Robot	HP	HP MSL4048	DEC42502TT	8x5; NBD
HYP-DMZ-NODE1	HP	HP BL460c G8	CZJ4040J9D	8x5; NBD
HYP-DMZ-NODE2	HP	HP BL460c G8	CZJ4040J9C	8x5; NBD
Encloser C7000	HP	507019-B21	GB8031363C	8x5; NBD
ESXI_ATCS	HP	BL685c G6	GB8031362W	8x5; NBD
HYPERV-SRV-02	HP	BL685c G6	GB8031362T	8x5; NBD
HYPERV-SRV-03	HP	BL685c G6	GB8031362V	8x5; NBD
Storage	IBM	V5030 LFF Control	781X331	8x5; NBD
Storage	IBM	V5000 LFF EXPANSION	7810P25	8x5; NBD
Storage	IBM	V5000 LFF EXPANSION	7810P33	8x5; NBD
Storage	IBM	V5000 LFF EXPANSION	7810P34	8x5; NBD

ANEXO B – Listagem do Software Existente no Data Center da Defesa

Software	Marca	SLA Mínimo Requerido
HP Data Prt drive ext UNIX/NAS/SAN E-LTU	HP	SW: 8x5 4h
HP Data Prot Stater Pack Windows E-LTU	HP	SW: 8x5 4h
HP DP Advanced Backup to Disk 1TB E-LTU	HP	SW: 8x5 4h
HP DP Advanced Backup to Disk 10TB E-LTU	HP	SW: 8x5 4h
HP StoreOnce Software Deduplication V A.09.00	HP	SW: 8x5 4h
HP ML350pR08 LFF CTO Server	HP	SW: 8x5 4h
HP iLO Adv incl 1yr TS U E-LTU	HP	SW: 8x5 4h
AIX Standard Edition V7.1	IBM	SW: 8x5 4h
Hardware Maintenance Console (HMC)	IBM	SW: 8x5 4h
PowerHA SystemMirror Standard Edition V7.1	IBM	SW: 8x5 4h
PowerVC Standard Edition V1.2	IBM	SW: 8x5 4h
PowerVM Enterprise (VIOS) V2.2	IBM	SW: 8x5 4h
PowerVM for PowerLinux V2.2.1 (VIOS)	IBM	SW: 8x5 4h
PowerVP(Virtualization Perfomance) Standard Editon V1.1	IBM	SW: 8x5 4h
Systems Director Enterprise Edition for Power Systems V6.3.2	IBM	SW: 8x5 4h
Systems Director for IBM PowerLinux V6.3	IBM	SW: 8x5 4h
Systems Director Standard Edition for Power V6.3.5	IBM	SW: 8x5 4h
Systems Director VMControl for IBM PowerLinux V2.4	IBM	SW: 8x5 4h
Storwize V7000 Controller Software V7.4	IBM	SW: 8x5 4h
Storwize V7000 Expansion Software V7.4	IBM	SW: 8x5 4h
Storwize V7000 Software	IBM	SW: 8x5 4h
Storwize V7000 Software V7.4	IBM	SW: 8x5 4h
SWMA for Spectrum Virtualize for Storwize V503 (SN 781X331)	IBM	SW: 8x5 4h
SWMA for Spectrum Virtualize for Storwize V50x0 Expans (SN 7810P25)	IBM	SW: 8x5 4h
SWMA for Spectrum Virtualize for Storwize V50x0 Expans (SN 7810P33)	IBM	SW: 8x5 4h
SWMA for Spectrum Virtualize for Storwize V50x0 Expans (SN 7810P34)	IBM	SW: 8x5 4h
Suporte Remoto - "Machine Control Program (SN 21E273C)	IBM	SW: 8x5 4h

ANEXO C – Relatório Mensal de Serviços Prestados

Mês: _____

Data: _____

Data e hora da apresentação do Pedido (dd-mm-aaaa hh:mm:ss)	Nr Pedido de Intervenção	SN	Descrição da Intervenção	Tempo de resposta (hh:mm)	Tempo de reparação (hh:mm)	Cumpriu o nível de serviço (sim/não)	Obs.