



Clausulas técnicas

Aquisição de Serviços de Manutenção e suporte técnico para equipamentos de rede e servidores instalados no centro de dados

1. Objetivo

Este documento insere-se no procedimento de celebração de um contrato de manutenção e suporte técnico que garanta níveis de serviço específicos, para os equipamentos identificados definidos no Anexo 1.

2. Preço Base

O preço base máximo estimado que o Município de Viseu pagará pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar é de EUR 57.018,04 (Cinquenta e Sete mil e dezoito euros e quatro cêntimos), não incluindo o IVA (Imposto sobre o Valor Acrescentado).

3. Critérios de adjudicação

O critério de adjudicação é o preço mais baixo.

4. Condições de Pagamento

- O preço contratual será pago em 3 (três) prestações iguais no início de cada ano de vigência do contrato;
- A primeira prestação será paga com o início do fornecimento do serviço, na data da outorga do contrato;
- Em caso de discordância por parte do Município de Viseu, quanto os valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. Prazo de Vigência do Contrato

O contrato mantém-se em vigor por um período de 3 (três) anos. Deverão ser tidas em consideração as seguintes especificações para o serviço de manutenção e suporte técnico a fornecer:

5.1. S8x5x4 *on-site*:

5.1.1. 8 horas por dia, das 09h00 às 18h00, durante os cinco dias úteis da semana, com tempo máximo para intervenção no local, de instalação do cliente, de 4 horas, com “*Spare Parts*” incluídos.

5.2. S8x5xNBD:

5.2.1. 8 horas por dia, das 09h00 às 18h00, durante os cinco dias úteis da semana, com tempo máximo para intervenção no local, de instalação do cliente, dia útil seguinte.

5.3. Tempos de resposta:

5.3.1. O tempo de resposta *on-site* é determinado como o tempo decorrido entre a receção de um relatório de falha, por parte do Município de Viseu, e chegada de um técnico ao local para iniciar os trabalhos de reparação;

5.3.2. O tempo de resposta, quer seja **ON-SITE** (No local) quer seja **NBD** (No Dia útil seguinte), deverá estar incluído nas horas de serviço propostas para o Município de Viseu.

5.4. Descrição dos serviços a prestar em caso de comunicação de problemas:

5.4.1.1. **ON-SITE e NBD**

- Deverá ser possível a abertura ilimitada de ticket's no fabricante para resolução de incidentes;
- Deverá ser feita uma análise, **on-site**, das falhas reportadas pelo Município de Viseu;
- Deverão estar disponíveis técnicos de prevenção com conhecimentos específicos dos produtos e dos sistemas durante o período definido para suporte;

- O fornecedor de serviços de manutenção deverá **suportar todos os custos** com deslocações e de mão-de-obra necessários à resolução de todas as incidências (que justifiquem deslocação ao local), reportadas durante o período de vigência do contrato de manutenção;
- Deverão ser substituídas todas as peças, componentes, módulos ou terminais essenciais à reparação, sem qualquer custo adicional;
- Reparação de falhas aplicando correções, através de atualizações de firmware/software, ou alterações na configuração;
- Montagem, desmontagem e reiniciação do(s) equipamento(s), de acordo com as necessidades técnicas para a execução dos trabalhos de reparação;
- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após concluídos os trabalhos de reparação on-site;
- Elaboração de Relatório Técnico após conclusão da intervenção;

5.4.1.2. Acesso Remoto

- Deverá ser possível a abertura ilimitada de ticket's no fabricante para resolução de incidentes;
- Análise de falhas, reportados pelo Município de Viseu, via acesso remoto;
- Reparação de falhas aplicando correções, através de atualizações de *firmware/software*, ou alterações na configuração;
- Identificação de *hardware* com falhas para posterior substituição;
- Prestação de suporte remoto aos técnicos de assistência no local, destacados para a reparação da falha;
- O fornecedor de serviços de manutenção deverá **suportar todos os custos** com o tempo de mão-de-obra necessários à resolução de todas as incidências reportadas, na vigência do contrato de manutenção;
- Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após conclusão dos trabalhos de reparação remotos;
- Elaboração de Relatório Técnico após conclusão da intervenção.

ANEXO 1

Lista de equipamentos para contrato de manutenção e suporte

Referência	Descrição	SN	SLA	Quant
1. Servidores: 3x UCS210 M2				
R210-2121605W	UCS C210 M2	QCI1521A5RB QCI1521A5W5 QCI1521A5X7	8x5x4 onsite	3
2. Firewalls - ASA55x0				
ASA5510	ASA5510, 1024 MB RAM, CPU Pentium 4 Celeron 1600 MHz	JMX1529L0K3	8x5x4 onsite	1
ASA5520-BUN-K9	ASA5520Appliancew/SW,300VPNPeers,4GE+1FE,3DES/AES	JMX1529L0NG JMX1529L0NH	8x5x4 onsite	2
L-AC-PLS	Cisco AnyConnect Plus License, 1YR, 25-99 Users	-	8x5xNBD	25
L-AC-PLS-LIC=	Cisco AnyConnect Plus Term License, Total Authorized Users	-	8x5xNBD	25
3. Solução UCS5108				
UCSB-5108-AC2	Cisco UCS 5108 AC2 Chassis	FOX1835GHUC	8x5x4 onsite	1

UCSB-B200-M3	Cisco UCS B200 M3 - Single Slot Blade Server, 2 Socket, 64GB RAM (8x 8GB DDR3-1866MHz RDIMM/PC3-149000/dual rank/1.5V), 2 HDDs, Intel XEON E5-2620 v2, 1 LOM, 1 Mezz. slot	FCH1835J2TW FCH1836J64E FCH1836J6GT	8x5x4 onsite	3
UCSB-B200-M3	Cisco UCS B200 M3 - Single Slot Blade Server, 2 Socket, 256 GB RAM (24x 16GB DDR3-1866MHz RDIMM/PC3-14900/dual rank/1.5V), 2 HDDs, Intel XEON E5-2640 v2 series, 1 LOM, 1 Mezz. slot	FCH1835J2KL FCH1836J64G FCH1835J1J5	8x5x4 onsite	3
UCSB-B200-M4-U	Cisco UCS B200 M4 - Single Slot Blade Server, 2 Intel XEON E52630E v4/85w series, 512 GB RAM (16x 64GB DDR4-2400MHz LRDIMM/PC4-19200/quad rank/x4/1.2V), 1 VIC1340 mLOM	FCH21507MC9 FCH21507NYN	8x5x4 onsite	2
UCS-IOM-2208XP	Cisco UCS 2208XP	FCH18357MZE FCH18357MUH	8x5x4 onsite	2
UCS-FI-6248UP	Cisco UCS 6248UP	SSI182500X0 SSI182500XE	8x5x4 onsite	2
4. Activos de Rede – Switchs/transceivers /Access Points				
WS-C4500X-16	Cisco Systems, Inc. WS-C4500X-16 2 slot switch	JAE2117028N JAE211709U6	8x5x4 Onsite	2
WS-C2960X-48FPD-L	WS-C2960X-48FPD-L	FOC2121S0Y6 FOC2121S0Y9	8x5x4 onsite	2
WS-C2960X-48TD-L	WS-C2960X-48TD-L	FCW2109B0KJ FCW2109B0L4	8x5x4 Onsite	2
WS-C4900M	4900M 10GE (X2) with 8 10GE X2 ports	JAE14500ITM JAE145005P5	8x5xNBD	2
WS-X4908-10GE	10GE (X2), 1000BaseX (SFP) with 8 10GE X2 ports	JAE14480MM9 JAE14490PVX	8x5xNBD	2
WS-X4920-GB-RJ45	10/100/1000BaseT (RJ45) with 20 10/100/1000 baseT	JAE152905Z0 JAE1529060L	8x5xNBD	2
CVR-X2-SFP	TwinGig Converter Module	FDO15130WW8 FDO14440ZES	8x5xNBD	12

		FDO14460T5A FDO144608WX FDO144308G5 FDO14460HZ4 FDO15130XA0 FDO14460TJS FDO15130X3V FDO14460JBN FDO14470A5P FDO144705F7		
X2-10GB-SR	10GBase-SR	ONT152701RW ONT152701RY ONT152701EE ONT152701E2 ONT152701E4 ONT152701DY AGA1443XUHL ONT15260583 ONT152701FL ONT152701EJ ONT152602U5 AGA1443XUN0	8x5xNBD	12
X2-10GB-LR	10GBase-LR	SPC150906BV SPC150900JW SPC1509007H SPC150900JY	8x5xNBD	4
CVR-X2-SFP10G-CO	10GBase-LR	FS41103Q0015 FS41103Q0010 FS41103Q0011 FS41103Q0014 FS41103Q0013 FS41103Q0016	8x5xNBD	6
WS-C3750-48TS-S	Catalyst 3750 48 10/100 + 4 SFP + IPB Image	CAT1105NH2G CAT0938Z210 CAT1105NH6L CAT0938Z1ZR	8x5xNBD	4
WS-C3850-12XS-S	WS-C3850-12XS + IPB Image	FCW2120C1LH FCW2120F1DW	8x5x4 OnSite	2
WS-C3750G-24T-S	Catalyst 3750G 24 10/100/1000T + IPB Image	CAT0942N2K1	8x5x4 OnSite	1
WS-C3750E-48PD-S	Catalyst 3750E 48 10/100/1000 + 2 XENPAK + IP Services	FDO1445Y0HD FDO1445Y0J6	8x5x4 OnSite	2

WS-C3560G-48PS-S	Catalyst 3560G 48 10/100/1000 + 4 SFP IP Base Image	FOC1528Y1FU FOC1528Y1FS	8x5x4 OnSite	2
WS-C2960-48TC-L	Catalyst 2960 48 10/100 + 2 T/SFP LAN Base Image	FOC1102X4MP FOC1102X4MB FOC1102X4NA FCW2109B0KJ	8x5xNBD	4
SG300-28PP	SG300-28PP 28-Port Gigabit PoE Managed Switch	DNI192109H7 DNI19310DPA	8x5xNBD	2
SG300-52P	SG300-52P 52-Port Gigabit PoE Managed Switch	PSZ19261GSM	8x5xNBD	1
SG500-28PP	SG500-28PP 24-Port Gigabit PoE Stackable Managed Switch	DNI19310DPA DNI192109H5	8x5xNBD	2
SG500X-24	SG500X-24 24-Port Gigabit PoE Stackable Managed Switch	DNI1734082C	8x5xNBD	1
SF500-24P	SF500-24 24-Port FastEthernet Managed Switch	DNI1745049Z DNI174504A0	8x5xNBD	2
SF300-24PP-K9	SF300-24PP 24-Port 10/100 PoE+ Managed Switch	DNI2035003G DNI202701ZZ DNI211005PT	8x5xNBD	3
SF302-08PP-K9	SF302-08PP 8-Port 10/100 PoE+ Managed Switch	PSZ21091HL2 PSZ18411RQ4 PSZ18411RKX	8x5xNBD	3
WS-C3560V2-24PS-S	Catalyst 3560v2 24 x 10/100 Fast Ethernet w/ PoE 2 x 1G copper/SFP	FDO1448V0CW FDO1446Y22F	8x5xNBD	2
WS-C2960-48TC-L	Catalyst 2960 48 10/100 + 2 T/SFP LAN Base Image	FOC1102X4N7	8x5xNBD	1
WS-C2960C-8TC-L	Catalyst 2960 8 10/100 + 2 SFP LAN Base Image	FOC1815Y51H	8x5xNBD	1
WS-C3560V2-24TS-S	Catalyst 3560 24 10/100/1000 + 2 SFP IP Base Image	FDO1710Y03D FDO1447X07F FDO1724Y322	8x5xNBD	3
SF300-48PP-K9	SF300-48PP 48-Port 10/100 PoE Managed Switch	DNI181801AS	8x5xNBD	1

WS-C3560V2-48TS-S	Catalyst 3560 48 10/100 + 4 SFP IP Base Image	FDO1705Y2TC FDO1647Y1CL	8x5xNBD	2
SRW2024P-K9-EU	SG300-28P 28-Port Gigabit PoE Managed Switch	DNI181008Q5	8x5xNBD	1
SG200-10FP	SG200-10FP 10-Port Gigabit PoE Smart Switch	PSZ20291B33	8x5xNBD	1
WS-C3560V2-8PC-S	Catalyst3560, 8 Ports 10/100 PoE+1T/SFP, StandardImage	FOC1528V0BJ FOC1443W52L FOC1528V0DT FOC1442V371 FOC1528V0DG FOC1812Y2DB	8x5xNBD	6
C9200L-48P-4X-E	Cisco Catalyst 9200L-48P-4X	SJAE23160KAJ SJAE23180PBZ SJAE23180PA8 SJAE23160KAJ	8x5xNBD	4
SG250-26P-K9-EU	Cisco Switch SG250-26P	DNI230204W2 DNI230204WD	8x5xNBD	2
SF250-24P-K9-EU	Cisco Switch SF250-24P	DNI233601X2 DNI233601X7	8x5xNBD	2
WAP150-E-K9-EU	Cisco WAP150-E	DNI2310A0JN DNI2310A0J3 DNI2310A0MA	8x5xNBD	3
SG250-10P-K9-EU	Cisco Switch SG250-10P	PSZ23251AP0	8x5xNBD	1
WS-C2960L-16PS-LL	Cisco Catalyst WS-C2960L-16PS	FCW2121A334 FCW2121A339 FCW2121A318 FCW2125A5C3 FCW2125A592	8x5xNBD	5
WS-C3650-24PS-S	Cisco Catalyst WS-C3650-24PS	FDO2204Q18E FDO2204 I1SB	8x5xNBD	2
C9200L-24P-4G-A	Cisco Catalyst 9200L, 24 Ports 10/100/1000 PoE+4 SFP	SJAE23070JJB	8x5xNBD	1

AIR-AP1832I-E-K9C	Cisco Aironet 1830 Series with Mobility Express	KWC210803R0 KWC210803WK KWC210803W0 KWC210803OZ KWC210803VV KWC210803W7 KWC210704EV KWC210704G3 KWC210704EL KWC210704EE KWC210703ZO KWC2107046J	8x5xNBD	12

NOTA: Deverá ser apresentado um documento comprovativo, por parte do fabricante, em como este atesta que foram adquiridos os SMARTNETS para todos os equipamentos, ainda dentro do período de suporte do fabricante, listados no presente ANEXO, com os respetivos SLA's.