



MUNICÍPIO DE
VISEU

Caderno de Encargos:

Aquisição de serviços de manutenção para o *HARDWARE* das soluções de armazenamento unificado e de arquivo, instaladas no Município de Viseu.

Aquisição serviços de manutenção e suporte para o *hardware*

O Município de Viseu pretende adquirir serviços de manutenção / suporte para o *hardware* das suas soluções de armazenamento unificado e de arquivo, instalados no centro de dados do Município de Viseu.

Manutenção/Suporte

- a) O adjudicatário garantirá, sem qualquer encargo para a entidade adjudicante, serviços fornecidos, pelo prazo indicado na sua proposta, sendo que o prazo de manutenção *on-site* será de 3 anos (36 meses);
- b) Prestação de assistência contínua *on-site* até à resolução da avaria;
- c) Deverá ser possível a abertura ilimitada de ticket's, no adjudicatário, para resolução de incidentes;
- d) O adjudicatário 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;
- e) Deverão ser substituídas todas as peças, componentes, módulos ou terminais essenciais à reparação, sem qualquer custo adicional;
- f) Realização de verificações de segurança e de toda a funcionalidade do sistema, após concluídos os trabalhos de reparação *on-site*;
- g) Elaboração de Relatório Técnico após conclusão da intervenção;
- h) Em caso de anomalia detetada no objeto do fornecimento, o adjudicatário compromete-se a intervir, sem prejuízo do direito ao pagamento dos honorários devidos, se a anomalia resultar de facto não imputável ao adjudicatário;
- i) Tempos de resposta:
 - a. O tempo de resposta *on-site* é determinado como o tempo decorrido entre a receção de uma comunicação de falha, por parte do Município de Viseu, e chegada de um técnico ao local para iniciar os trabalhos de reparação;
 - b. 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.

j) Níveis de serviços pretendidos:

a. **Serviço on-site 24x7x6h**

- i. Com cobertura 24 horas por dia, durante os 7 dias da semana, com tempo máximo para intervenção, nas instalações do cliente, de 6 horas, com “Spare Parts” incluídos;

b. **Serviço on-site 8x5xNBD**

- i. Com cobertura 8 horas por dia, durante os 5 dias úteis da semana, com tempo máximo para intervenção, nas instalações do cliente, no dia útil seguinte, com “Spare Parts” incluídos;

Número de Serie	Identificador HW	Número do Modelo	Descrição	Família	QT	Suporte
CETV2143100065	CETV2143100065	VNX52DP92510M	VNX5200 DPE 25X2.5"DR-25X900G10K-MIN RK	Unified	1	24x7x6h
		FLV42S6F-100	VNX 100GB FAST CACHE 25X2.5 DPE/DAE	Unified	5	
		V4-2S10-900	VNX 900GB 10K SAS 25X2.5 DPE/DAE	Unified	17	
		V4-VS07-020	VNX 2TB NL SAS 15X3.5 DAE	Unified	42	
		VDMBM1GCUA	VNXB 1GBASE-T DM MODULE 4 PORT	Unified	2	
		VNXB52DMEM	VNX5200 DME: 1 DM+FC SLIC-MINI RACK	Unified	1	
		VNXB52DMM	VNX5200 ADD ON DM+FC SLIC-MINI RACK	Unified	1	
		VNXB6GSDAE15F	VNXB 15X3.5 6G SAS EXP DAE-FIELD INST	Unified	3	
		VNXB6GSDAE25F	VNXB 25X2.5 6G SAS EXP DAE-FIELD INST	Unified	1	
		VNXBCS2M	VNXB 2ND CONTROL STATION-MINI RACK	Unified	1	
		VNXBCSM	VNXB CONTROL STATION-MINI RACK	Unified	1	
		VNXBDMCBLD2	VNXB CABLE KIT FOR DPE + 2 DM+1 CS	Unified	1	
		VSPBM8GFEEA	VNXB 4 PORT 8G FC IO MODULE PAIR	Unified	2	
		VSPBMXGI2A	VNXB 2 PT OP 10G ISCSI IO MOD PR-SFP	Unified	1	
		456-104-614	RECOVERPOINT/SE LOC FOR VNX5200=IC	RecoverPoint	1	
		FSTS-VNX5200	VNX5200 FAST SUITE=IC	Unified	1	
		LPS-VNX5200	VNX5200 LOCAL PROTECTION SUITE=IC	Unified	1	
		UNISU-VNX5200	VNX5200 UNISPHERE UNIFIED SUITE=IC	Unified	1	
		VNXBOECAPT	VNX OE CAPACITY TIER PER TB FOR VNX=IC	Unified	84	
		VNXBOEPERFTB	VNX OE PERF TIER PER TB FOR VNX=IC	Unified	16	
		VNXOE-5200	VNX5200 OPERATING ENVIRONMENT	Unified	1	
FLC00143900140	FLC00143900140	DD2500-21TB	SYSTEM,DD2500-7X3TB SAS,21TB,NFS,CIFS	DATADOMAIN	1	8x5xNBD
		L-BST-2500	LICENSE,BOOST,DD2500	DATADOMAIN	1	
		L-DDOE-DD2500-21	LICENSE BASE DD OE DD2500-21=IA	DATADOMAIN	1	
		L-XCAP2500-B	LICENSE,DD2500 EXP CAP,MORE THAN 66TB	DATADOMAIN	1	

CKM00191401371	CKM00191401371	DD6300-34TB	SYSTEM DD6300-12X4 34TB, NFS, CIFS	DATADOMAIN	1	8x5xNBD
		458-001-929	DD6300 SSD CAPACITY LICENSE	DATADOMAIN	1	
		458-002-006	DD BOOST/REPLICATION AIO ENABLER=CB	DATADOMAIN	1	
		456-109-424	LICENSE BASE DD OE DD6300=IA	DATADOMAIN	1	
		456-111-330	FS 800GB 0.8TB RAW=CF	DATADOMAIN	1	
			SEAGATE STMFSND2CLAR4000	DATADOMAIN	12	
			SAMSUNG PA35N800_CLAR800	DATADOMAIN	1	