



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS – SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 14/2018/326

OBJETO: Cotação de preços para prestação de serviço de renovação de suporte aceleradores e controller (CMC) Riverbed, conforme Especificações Técnicas e Planilha de Preços e Quantidades, Anexos “1” e “2”.

ENCERRAMENTO: 09/04/2018 às 17:00 hs

CONDIÇÕES GERAIS:

1. PROPOSTA: Apresentar a proposta de preço de acordo com o disposto nesta Cotação e seus anexos, redigida em português, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, devendo estar considerado, além do lucro, todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefícios e despesas indiretas (BDI) e demais despesas de qualquer natureza, relacionadas com a prestação dos serviços.

✓ **CONDIÇÃO DE PAGAMENTO:** 30 DDL

✓ **VALIDADE DA PROPOSTA:** A validade da proposta não deverá ser inferior a 60 dias.

✓ **VIGÊNCIA:** 12 (doze) meses

✓ A proposta deverá ter o nome do responsável por sua formulação, bem como os dados cadastrais da empresa: CNPJ, Razão Social, Endereço, Inscrições Estadual e Municipal, telefone e e-mail para contato.

✓ A proposta deverá ser encaminhada em formato PDF (.pdf), Word (.doc) ou Excel (.xls), por e-mail no endereço proposta_cetesb@sp.gov.br ou por fax nº 11 - 3133-3244, até a data e horário de **ENCERRAMENTO**, mencionando no campo “assunto” o número desta cotação.

✓ A proposta deverá Indicar marca, catálogo ou referência do produto ofertado, acompanhada das respectivas especificações.

2. CLASSIFICAÇÃO: A classificação será feita por **VALOR GLOBAL**.

São Paulo, 29 de março de 2018.

Eduardo Rodrigues

Fone: 011 - 3133.4185

Fax: 011 - 3133-3240

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS – SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 14/2018/326

ANEXO 1

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA PARA AQUISIÇÃO DE EXTENSÃO DE GARANTIA DE EQUIPAMENTOS DE ACELERAÇÃO DA REDE DE LONGA DISTANCIA DA CETESB

1. DO OBJETO

- 1.1. Aquisição de extensão de garantia de equipamentos aceleradores de rede de longa distância, e serviços necessários para sua plena implantação e funcionamento, conforme especificações técnicas.

2. DAS QUANTIDADES

- 2.3. TIPO1 – Acelerador de borda – Riverbed EX5055 -02 unidades.
2.4. TIPO 2 – Acelerador de borda – Riverbed EXA560-H - 22 unidades.
2.4. Sistema de monitoramento – Riverbed CMC8150 - 01 unidade

3. DA GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 3.1 A extensão de garantia dos ativos deverá ser de 12 (doze) meses na modalidade on-site, para todo o sistema proposto, a contar da data de entrega ao CONTRATANTE.
- 3.2 Os níveis de serviço descritos neste item e seus subitens aplicam-se a todos os objetos especificados neste Termo de Referência, e integrarão ao contrato celebrado com a empresa vencedora do certame.
- 3.3 A CONTRATADA deverá dispor de central de atendimento para abertura de chamados, a partir de qualquer localidade, em todo território nacional. Os chamados poderão ser efetuados através de telefone 0800 (ligação gratuita), acesso Web ou e-mail, e serão registrados. Estes registros deverão estar disponíveis por meio de relatórios encaminhados mensalmente, para acompanhamento da equipe do CONTRATANTE, atendendo aos seguintes tópicos:
- 3.3.1 Chamados Abertos no Período: Relatório com todas as Ocorrências abertas no mês e o status;
- 3.3.2 Chamados em Andamento: Relatório onde constam as ocorrências que estão sendo tratadas e qual o status;
- 3.3.3 Chamados Fechados no Período: Relatório com todos os chamados que foram fechados no mês;
- 3.3.4 Histórico de Chamados em 12 Meses: Relatório com o histórico de chamados que foram abertos no período de 12 meses;
- 3.3.5 Controle de Troca de Equipamentos: Relatório com todos os chamados de troca de equipamentos que foram abertos no período;
- 3.3.6 A CONTRATADA deverá atender o nível de serviço para trocas RMA estabelecido na modalidade 5x8xNBD (próximo dia útil):
- 3.3.7 Oito horas por dia, cinco dias por semana, “on site”.
- 3.4 O tempo de entrega do equipamento para troca começa a ser contado do momento em que se diagnosticou, no chamado, a necessidade de troca.

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS – SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 14/2018/326

- 3.5 A CONTRATADA deverá realizar as atividades no CONTRATANTE no processo de substituição de módulo/equipamento defeituoso;
- 3.6 A CONTRATADA enviará o hardware defeituoso para o Fabricante em, até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da instalação do hardware novo.
- 3.7 A CONTRATADA deverá realizar a abertura de RMA (Return Materials Authorization) no fabricante, logo após o diagnóstico de hardware defeituoso ou da abertura de chamado específico para troca de módulo/equipamento.
- 3.8 A CONTRATADA deverá apresentar 01 (um) ou mais Atestados de Capacidade Técnica onde se comprove que a mesma tenha fornecido o objeto da presente cotação, com características, qualidade e prazos compatíveis com o objeto em questão.
- 3.9 A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento adequado do equipamento substituto (hardware) com todas as configurações pertinentes ao ambiente.
- 3.10 A CONTRATADA deverá apresentar certificados de qualificação técnica emitidos pelo fabricante da solução implementada.
- 3.11 A CONTRATADA deverá prover os serviços de atendimento de acordo com a seguinte estrutura de atendimento, com profissionais capacitados:
- 3.11.1 Service Desk**
- ✓ Abertura da ocorrência (através do contato telefônico, e-mail ou web);
 - ✓ Coleta das informações referente à ocorrência, possibilitando sua abertura;
 - ✓ Fornecimento do número da ocorrência ao CONTRATANTE;
 - ✓ Escalonamento gerencial da ocorrência conforme tempo de retorno definido com o CONTRATANTE;
 - ✓ Verificação das respostas de pesquisas de satisfação com o CONTRATANTE.
- 3.11.2 Primeiro Nível**
- ✓ Acesso à base de dados de Conhecimento (Problemas Característicos), detalhando ações tomadas, descrição do problema, códigos de erro;
 - ✓ Definição do nível de prioridade junto com o CONTRATANTE;
 - ✓ Troubleshooting simples;
 - ✓ Localização da falha e respectivo equipamento;
 - ✓ Aplicação de soluções documentadas e utilizadas em outros eventos;
 - ✓ Escalonamento da ocorrência para o segundo nível.
- 3.11.3 Segundo Nível**
- ✓ Avaliação das ações tomadas pelo primeiro nível de suporte;
 - ✓ Troubleshooting avançado, técnicas de resolução de problemas e coleta de informações mais detalhadas;
 - ✓ Desenvolvimento e implementação de soluções provisórias (Workaround);
 - ✓ Escalonamento do problema para o terceiro nível;
 - ✓ Acompanhamento, análise e implementação da solução dada pelo terceiro nível.
- 3.11.4 Terceiro Nível**
- Serviços executados remotamente pelo TAC do fabricante, por profissionais certificados no produto suportado.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO (INSTALAÇÃO): 30 (TRINTA) DIAS.
PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO: 12 (DOZE) MESES.



COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

DIVISÃO DE SUPRIMENTOS – SETOR DE GESTÃO DE CONTRATOS E CADASTRO
DE FORNECEDORES

COTAÇÃO DE PREÇOS N.º 14/2018/326

ANEXO 2

PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

PROPOSTA

ITEM	DESCRIÇÃO DO OBJETO	VALOR TOTAL R\$
1	Prestação de serviço de renovação de suporte aceleradores e controller (CMC) Riverbed conforme condições estabelecidas na Especificação Técnica, Anexo "1".	

Data ____ / ____ / ____

Assinatura com carimbo da empresa