CETESB

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 31/2018/326

OBJETO: Cotação de Preços para prestação de serviços de suporte para hardware e software de equipamentos de rede cisco, incluindo manutenção e melhoria, acesso registrado ao portal cisco.com, substituição avançada de hardware: - próximo dia útil (nbd – next business day), conforme Planilha de Quantidades e Preços – Anexo "1" e Termo de Referência – Anexo "2".

ENCERRAMENTO: 28/09/2018 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.

a) Condição de Pagamento – **30 DDL**

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

c) **PRAZO**: Prazo de Execução: **12 (doze) meses.**

d) 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 e Telefone** para contato.

e) A proposta deverá ser encaminhada em formato.**pdf**, Word.**doc**. ou .Excel **.xls**, por e-mail para: proposta_cetesb@sp.gov.br ou fax: 11 - 3133-3244, até a data e horário de **ENCERRAMENTO**.

f) **ATENÇÃO**: A proposta apresentada, posterior ao encerramento, em desconformidade com o solicitado, por empresa que não tiver sido convidada pela CETESB ou por empresa que não tenha feito o download desta cotação no site www.cetesb.sp.gov.br, será desconsiderada.

2 - PAGAMENTOS: Os pagamentos superiores a **100 UFESP's**, serão efetuados por meio de crédito em conta corrente junto ao Banco do Brasil S/A, na forma do Decreto n º 55.357, de 18/01/2010, ficando ajustado que o comprovante do crédito será reconhecido pela contratada como documento de quitação do débito.

CETESB

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 31/2018/326

a) Informar os **DADOS BANCÁRIOS** do **BANCO DO BRASIL S.A** na proposta, ou declarar na mesma que irá providenciar a abertura de conta corrente em nome da empresa participante, no caso de ser a vencedora da cotação.

b) A CETESB descontará e recolherá dos pagamentos que efetuar os tributos a que estiver obrigada pela legislação vigente

c) Constitui ainda condição para realização da contratação e dos pagamentos, a inexistência de registros em nome da CONTRATADA no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL", o qual será consultado por ocasião da formalização do Contrato e da realização de cada pagamento.

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

São Paulo, 14 de setembro de 2018.

Cristina Andrade D'Amico
Fone: 011 - 3133.3225
Fax: 011 - 3133-3244

CETESB

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 31/2018/326

ANEXO "1"

PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS

Item	PartNumber	Descrição	QTDE	Valor Unitário (R$)	Valor Total (R$
1	CON-SNT-2232TM	SNTC 8X5XNBD	2		
2	CON-SNT-C5548UP	SMARTNET 8X5XNBD Nexus 5548 UP Chassis, 32, 10GbE Ports	2		
4	CON-SNT-WSC298DL	SMARTNET 8X5XNBD Catalyst 2960-X 48 G	12		
5	CON-SNT-CBS3020	SMARTNET 8X5XNBD Cisco Catalyst Blade	1		
6	CON-SNT-CAP1602I	SMARTNET	15		
7	CON-SNT-CAP2602I	SNTC 8X5XNBD	10		
8	CON-SNT-CT255	SMARTNET 8X5XNBD 2504 Wireless LAN Co	1		
9	CON-SNT-NCSAPL9	SMARTNET 8X5XNBD Cisco Prime Network Control System HW	1		
10	CON-SNT-SNS3415-BR-SRV	SNTC 8X5XNBD ME2600X Base Features License	1		
				TOTAL	

CETESB

COMPANHIA AMBIENTAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

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

COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 31/2018/326

ANEXO "2"

TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICA PARA AQUISIÇÃO DE EXTENSÃO DE GARANTIA "SMARTNET TOTAL CARE"

1. DO OBJETO

Aquisição de extensão de garantia denominado Suporte "**SMARTNET TOTAL CARE**", conforme especificações técnicas.

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

Item	PartNumber	Descrição	QTDE
1	CON-SNT-2232TM	SNTC 8X5XNBD	2
2	CON-SNT-C5548UP	SMARTNET 8X5XNBD Nexus 5548 UP Chassis, 32, 10GbE Ports	2
4	CON-SNT-WSC298DL	SMARTNET 8X5XNBD Catalyst 2960-X 48 G	12
5	CON-SNT-CBS3020	SMARTNET 8X5XNBD Cisco Catalyst Blade	1
6	CON-SNT-CAP1602I	SMARTNET	15
7	CON-SNT-CAP2602I	SNTC 8X5XNBD	10
8	CON-SNT-CT255	SMARTNET 8X5XNBD 2504 Wireless LAN Co	1
9	CON-SNT-NCSAPL9	SMARTNET 8X5XNBD Cisco Prime Network Control System HW	1
10	CON-SNT-SNS3415-BR-SRV	SNTC 8X5XNBD ME2600X Base Features License	1

3. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

3.1 A CONTRATADA deverá comprovar parceria com o fabricante da solução através da apresentação de certificado emitido pelo mesmo.

3.2 A CONTRATADA deve se responsabilizar por todos os ônus relativos a renovação do suporte, desde a origem até sua entrega no local de destino, caso exista.

3.3 O suporte para todos os itens que compõe a solução deverão ser obrigatoriamente fornecidos por um único licitante, em virtude da garantia do fabricante e complexidade do projeto.

3.4 Durante a toda a vigência do contrato os serial numbers da solução deverão apresentar o status ATIVO no portal de suporte oficial do fabricante.

3.5 Eventuais defeitos deverão ser prontamente corrigidos pela contratada e sem ônus para a contratante, em não havendo comprovação de utilização inadequada prevista no contrato de fornecimento;

3.6 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento das licenças, desde a origem até sua entrega no local de destino.

4. DA GARANTIA E MANUTENÇÃO

4.1A extensão de garantia dos ativos deverá ser de 12 (doze) meses na modalidade on-site, para todo o sistema proposto, a contar da data do Termo de Aceite Definitivo emitido pela CONTRATADA.

4.2Os níveis de serviço descritos neste item e seus subitens aplicam-se a todos os objetos especificados neste Termo de Referência, e integrarão o contrato celebrado com a empresa vencedora do certame.

4.3A 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:

4.3.1 Chamados Abertos no Período: Relatório com todas as Ocorrências abertas no mês e o status;

4.3.2 Chamados em Andamento: Relatório onde constam as ocorrências que estão sendo tratadas e qual o status;

4.3.3 Chamados Fechados no Período: Relatório com todos os chamados que foram fechados no mês;

4.3.4 Histórico de Chamados em 12 Meses: Relatório com o histórico de chamados que foram abertos no período de 12 meses;

4.3.5 Controle de Troca de Equipamentos: Relatório com todos os chamados de troca de equipamentos que foram abertos no período;

4.4A CONTRATADA deverá atender o nível de serviço para trocas RMA estabelecido na modalidade 5x8xNBD:

4.4.1 Oito horas por dia, cinco dias por semana, "on site".

4.5O tempo de entrega do equipamento para troca começa a ser contado do momento em que se diagnosticou, no chamado, a necessidade de troca.

4.6A CONTRATADA deverá orientar a equipe de campo do CONTRATANTE no processo de substituição de módulo/equipamento defeituoso;

4.7A CONTRATADA enviará o hardware defeituoso para o Fabricante em, até, 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do hardware novo.

4.8A 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.

4.9A CONTRATADA deverá garantir o funcionamento adequado do equipamento substituto (hardware) com todas as configurações pertinentes ao ambiente.

4.10 A CONTRATADA deverá apresentar certificados de qualificação técnica emitidos pelo fabricante da solução implementada.

4.11 A CONTRATADA deverá prover os serviços de atendimento de acordo com a seguinte estrutura de atendimento, com profissionais capacitados:

4.11.1 Service Desk

4.12.1.1. Abertura da ocorrência (através do contato telefônico, e-mail ou web);

4.12.1.2. Coleta das informações referente à ocorrência, possibilitando sua abertura;

4.12.1.3. Fornecimento do número da ocorrência ao CONTRATANTE;

4.12.1.4. Escalonamento gerencial da ocorrência conforme tempo de retorno definido com o CONTRATANTE;

4.12.2. Primeiro Nível

4.12.2.1. Acesso à base de dados de Conhecimento (Problemas Característicos), detalhando ações tomadas, descrição do problema, códigos de erro;

4.12.2.2. Definição do nível de prioridade junto com o CONTRATANTE;

4.12.2.3. Troubleshooting simples;

4.12.2.4. Localização da falha e respectivo equipamento;

4.12.2.5. Aplicação de soluções documentadas e utilizadas em outros eventos;

4.12.2.6. Escalonamento da ocorrência para o segundo nível.

4.12.3. Segundo Nível

4.12.3.1. Avaliação das ações tomadas pelo primeiro nível de suporte;

4.12.3.2. Troubleshooting avançado, técnicas de resolução de problemas e coleta de informações mais detalhadas;

4.12.3.3. Desenvolvimento e implementação de soluções provisórias (Workaround);

4.12.3.4. Escalonamento do problema para o terceiro nível;

4.12.3.5. Acompanhamento, análise e implementação da solução dada pelo terceiro nível.

4.12.4. Terceiro Nível

4.12.4.1. Serviços executados remotamente pelo TAC do fabricante, por profissionais certificados no produto suportado.

4.13. Complemento do Suporte

4.13.1. Em complemento ao suporte a Contratada deverá, no esquema 8 x 5 (somente dias úteis das 08h00 às 18h00), oferecer suporte primeiro nível, suporte on-site e gerenciamento do processo de troca ou substituição de equipamento.

4.13.2. O suporte primeiro nível compreende o contato inicial com o usuário, identificando e classificando o problema e determinando os produtos afetados. Inclui:

4.13.2.1. Receber e registrar chamadas do usuário;

4.13.2.2. Prover suporte primário para atividades de instalação e para problemas relacionados com a instalação;

4.13.2.3. Prover suporte primário para reconfiguração pós-instalação;

4.13.2.4. Prover determinação inicial do problema;

4.13.2.5. Distribuir informações sobre atualizações do produto e release notes para o usuário, quando solicitado;

4.13.2.6. Verificar cobertura contratual e responder aos FAQs (frequently asked questions);

4.13.2.7. Verificar versão liberada dos softwares e enviar atualizações;

4.14. Padronização

4.14.1. Todos os itens a serem fornecidos, deverão ser do mesmo fabricante, compondo uma solução única de rede, para assegurar a compatibilidade funcional de todos os recursos e facilitar o gerenciamento.

4.14.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a equipe técnica da CONTRATANTE um código de acesso online à CCO (*Cisco Connection Online*) para utilização dos serviços disponibilizados pelo TAC (*Technical Assistance Center*) do fabricante Cisco.

4.14.3 A equipe técnica da CONTRATANTE deverá ter acesso às ferramentas de resolução automatizada de problemas (*troubleshooting*), acervo de documentações técnicas e base de conhecimentos disponíveis no CCO (Cisco Connection Online) do site www.cisco.com. O acesso deve estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

4.14.4 A equipe técnica da CONTRATANTE deverá ter acesso às atualizações de software dos EQUIPAMENTOS disponíveis no site do fabricante.

4.14.5 A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE os serviços adicionais do "Smartnet Total Care":

4.14.5.1 Portal Web que disponibiliza informações detalhadas e atualizadas sobre o status de cada dispositivo individual da rede.

4.14.5.2 Serviço de discovery que identifica o hardware localizado na rede.

4.14.5.3. Serviço de inventário utilizando o resultado do processo de discovery para geração de relatórios de inventário.

4.14.6. Na implantação dos serviços "Smartnet Total Care" a CONTRATADA deverá efetuar o mapeamento dos dispositivos Cisco, ativos na rede da CONTRATANTE, através de um dispositivo coletor de informações.

4.14.6.1. O dispositivo coletor deverá ser fornecido pela CONTRATADA na forma de software, disponibilizado pelo fabricante, para instalação em servidor da CONTRATANTE.

4.14.6.2. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento operacional para a equipe de segurança da CONTRATANTE que permita a total operação do software coletor de informações técnicas, de modo que a capacite para implementar, gerenciar e auditar a coleta dos dados técnicos dos dispositivos.

4.14.6.2.1. O treinamento deverá ocorrer no CETESB SEDE para no máximo 03 profissionais da Diretoria de Sistemas da CONTRATANTE.

4.14.6.3. Os dados sigilosos e específicos à rede gerados pelo mapeamento, tais como nome de servidores e endereços IP deverão ser mascarados (*spoofed*) e criptografados no padrão AES 128 bits.

4.14.6.4. Nenhum acesso remoto à rede da CONTRATANTE, incluindo, o dispositivo coletor será permitido.

4.14.6.5. O dispositivo de coleta deverá possuir estrutura rígida, sem acesso direto a *login* de root e com capacidade de aplicação de políticas de senhas da CONTRATANTE.

4.14.6.6. Após o processamento dos dados coletados os resultados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE através de Portal Web de acesso seguro do fabricante Cisco Systems.

4.14.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, através de Portal Web de acesso seguro os seguintes resultados:

4.14.7.1. Relatório de inventário dos equipamentos Cisco, fornecendo o último cenário coletado da base instalada e movimentações dos últimos 03 meses. O período poderá ser alterado a critério da CONTRATANTE.

4.14.7.2. Relatórios de vencimentos contratuais, listando os vencimentos de contratos de suporte dos equipamentos Cisco.

4.14.7.3. Relatório geral de produtos com informações sobre datas limites de cobertura de serviços (EOS) e de ciclo de vida (EOL).

4.14.7.4. Relatório resumo de exceções, relacionando erros encontrados no processo de coleta, tais como nomes de servidores ou endereços IP duplicados.

4.14.7.5. Relatório com o resultado sintético dos envios de informações ao banco de dados Cisco, tais como taxas de validação, número de dispositivos por tipo e o número total de chassis e cartões.

4.14.7.6. Relatório de erros de acesso por protocolo com detalhes específicos, tais como nome do servidor, tipo de dispositivo, data e problema específico de cada dispositivo envolvido.

4.14.7.7. Relatórios de cobertura contratual:

a) Dispositivos sob cobertura contratual;

b) Dispositivos sem cobertura contratual;

c) Dispositivos com cobertura contratual a vencer nos próximos 3 meses;

d) Dispositivos fora de cobertura de serviços;

e) Dispositivos não reconhecidos pela base de dados Cisco.

4.14.7.8. Relatórios delta, proporcionando comparações entre duas leituras da base de dispositivos Cisco, com datas definidas pela CONTRATANTE.

4.14.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, através de Portal Web de acesso seguro, alertas referentes à base instalada contemplando:

4.14.8.1. Alertas de aviso prévio de encerramento de comercialização (EOL) e de encerramento de serviços de suporte (EOS) referentes aos hardwares e softwares Cisco, com descrição dos produtos para as substituições.

4.14.8.2. Alertas de campo (*Field Notices*) com informações sobre problemas ocorridos em dispositivos similares aos da rede da CONTRATANTE, alertando para potenciais problemas e permitindo tomar medidas corretivas antes do problema ocorrer.

4.14.8.3. Alertas gerados por Equipe GRIS, com questões significativas de segurança que envolvam diretamente produtos da base da CONTRATANTE e necessitem de ação de atualização ou corretiva. O alerta deverá ser fornecido com a informação necessária para avaliar o impacto da vulnerabilidade e os passos necessários para eliminar a ameaça.

4.14.9. A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato, para apresentar os números de registro Cisco para os EQUIPAMENTOS que farão parte do contrato SMARTNET TOTAL CARE e disponibilizar o Código de Acesso Online à Cisco (CCO – Conexão Cisco Online).

4.14.9.1. O contrato SMARTNET TOTAL CARE deverá estar devidamente ativado e associado à conta do código CCO da CONTRATANTE.

4.14.10. O prazo máximo para levantamento da base Cisco instalada na CONTRATANTE (processo de discovery) e ativação dos serviços adicionais do "Cisco Smartnet Total Care", especificados neste documento, é de 60 (sessenta) dias a contar da data de assinatura do contrato.

5. SIGILO E INVIOLABILIDADE

5.1 A contratada deverá assinar um termo de sigilo, a fim de garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, durante os procedimentos de assistência técnica.

5.2 A contratada deverá prestar esclarecimentos ao CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à mesma.