



Soc
SS

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC



Proposta Comercial



Otimizando Negócios

Brasília-DF, 03 de Outubro de 2014.

Ao
Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 38/2014.
Abertura: 26/09/2014 às 10h.

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Serviços	Qtd.	Valor Unitário*	Valor Total
6	Garantia dos equipamentos Dell PowerEdge Rack Enclosure 4220/4210 por 12 (doze) meses.	13	R\$ 459,00	R\$ 5.967,00

Valor Unitário: R\$ 459,00(Quatrocentos e cinquenta e nove reais).
Valor Total: R\$ 5.967,00 (Cinco mil novecentos e sessenta e sete reais).



501

B



Otimizando Negócios

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Relação dos Serviços

- A relação dos serviços e a forma de divisão do objeto constam da tabela abaixo:

Item	Síntese dos Serviços Técnicos
5	Garantia dos equipamentos Dell PowerEdge Rack Enclosure 4220 e Switch PowerConnect 6224: serviços de garantia dos equipamentos que compõem a solução de KVM virtual, por 12 (doze) meses, com manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento on-site, conforme regime e níveis de serviços previamente estabelecidos.

- DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS**

- Os serviços de garantia (manutenção e suporte técnico) serão prestados pela empresa contratada na forma on-site e no regime 24X7, por meio de manutenção preventiva e corretiva, que inclui a troca e reposição de peças (reparar) ou entrega de novos produtos (substituir), bem como aplicações de patches e quaisquer outras atualizações de firmware disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos, as suas expensas, no seguinte endereço: Ministério da Educação - MEC, situado na Esplanada dos Ministérios, Bloco I, Anexo II, Brasília-DF;
- Os serviços serão prestados mediante visitas programadas (manutenção preventiva), e, também, nos casos de qualquer ocorrência de falhas, indisponibilidade ou mau funcionamento identificado nos equipamentos (manutenção corretiva), de forma a mantê-los plenamente operacionais;
- Manutenção Preventiva:** conjunto de procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa, com a realização de inspeções nos equipamentos, componentes, dispositivos e softwares de configuração que a gerenciam, com vistas a manter sua plena funcionalidade. Utilizada essencialmente para verificação de erro, coleta e avaliação de logs, atualização, realização de manutenções periódicas, verificação e inspeção visual das condições de funcionamento dos equipamentos, seus componentes e dispositivos.
- Manutenção Corretiva:** conjunto de procedimentos técnicos destinados à reparação de eventuais falhas apresentadas nos equipamentos, compreendendo serviços de conserto, reparos e/ou substituição de bens, componentes e dispositivos, bem como sua configuração e gerenciamento, com vistas à normalidade da operação dos serviços por ele prestados. Utilizada essencialmente para desinstalação, reconfiguração ou reinstalação de hardware e/ou software, atualização de versões de drivers, firmwares e software básico, correção de defeitos técnicos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuals dos produtos e diretrizes da TI da CONTRATANTE.
- Atualização de Softwares:** conjunto de procedimentos técnicos destinados ao provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, patches, fixes, updates, service packs, novas releases, versions, builds e upgrades.
- Os serviços serão prestados por profissionais técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para tanto;

- d) Será disponibilizado ao MEC infraestrutura de atendimento de chamados técnicos, via telefone (Central 0800) e web, inclusive com registro de protocolo para fins de acompanhamento, no regime 24x7 e, preferencialmente, em português;
- e) Os atendimentos técnicos serão registrados com a identificação do equipamento (nome/modelo/Service Tag), cabendo a contratada apresentar ao MEC Relatório de Visita Técnica compatível com o modelo apresentado no Encarte G, nele constando a descrição clara do(s) problema(s) identificado(s) e os procedimentos adotados para a sua resolução;
- f) Na prestação dos serviços, fica vedada a desativação de hardware, software ou quaisquer recursos computacionais do MEC, sem prévio conhecimento e autorização expressa da Administração;
- g) Caso seja necessária a desativação de hardware, software ou quaisquer recursos computacionais do MEC, a CONTRATADA disponibilizará equipamento de redundância com capacidade igual ou superior ao que será desativado, até que o problema seja sanado, sob pena de inexecução parcial do contrato;
- h) Será realizada uma visita técnica preventiva por mês, onde as áreas e equipamentos que serão vistoriados serão definidos pelo MEC por meio de OS (Ordem de Serviço), sem nenhum prejuízo dos chamados realizados pelo MEC para fins de manutenção corretiva, que serão ilimitados. O não comparecimento da CONTRATADA na data prevista, sem justificativa expressa prévia, ensejará em inexecução parcial do contrato e estará passível das sanções previstas;
- i) Para fins de atendimento técnico, a contratada observará o cumprimento dos prazos de níveis de serviços definidos na tabela abaixo:

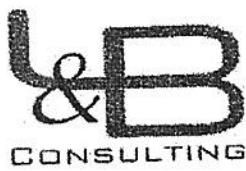
Criticidade	Prazo Máx. de Atendimento	Prazo Máx. para Diagnóstico	Prazo Máx. de Restauração de Serviço/troca de hardware	Em caso de recusa do produto/serviço entregue
Alta - Equipamento inoperante ou alto impacto nas operações de TIC do MEC.	Em até 2 horas	Em até 4 horas	Em até 8 horas	Em até 4 horas
Média - Equipamento operando parcialmente ou limitando as operações de TIC do MEC.	Em até 4 horas	Em até 4 horas	Em até 16 horas	Em até 8 horas
Baixa - Problema detectado, mas com o equipamento operando ou sem impacto e limitação para as operações de TIC do MEC.	Em até 12 horas	Em até 4 horas	Em até 72 horas	Em até 36 horas

- j) O prazo de atendimento inicia-se a partir da abertura do chamado técnico pelo MEC; o prazo para diagnóstico do problema iniciará logo após a finalização do atendimento; enquanto o de resolução a contar da chegada do profissional técnico da empresa contratada no local dos serviços (MEC). O prazo de início de cada serviço não pode ultrapassar 2 (duas) horas corridas a contar do término do chamado;



Otimizando Negócios

- k) A não resolução dos chamados dentro do prazo acima estipulado estará passível às multas e sanções definidas neste Termo de Referência;
- l) Somente será admitido pedido de prorrogação dos prazos descritos na tabela de níveis de serviços mediante justificativas por escrito, plenamente fundamentadas e entregues à Administração dentro do período correspondente ao atendimento ou resolução do chamado aberto;
- m) Se o problema identificado em nível de criticidade alta não for resolvido dentro do prazo estabelecido, mesmo após a execução dos serviços de reparo (atualização de softwares/substituição de peças de hardware), o equipamento será integralmente substituído no prazo de 03 (três) dias, segundo as características técnicas e de desempenho iguais ou superiores ao bem anterior de modo que não cause nenhum impacto no serviço sustentado pelos equipamentos, sob pena de caracterizar inexecução parcial do contrato;
- n) Se o problema identificado em nível de criticidade média persistir pós-atendimento técnico, e não for resolvido de forma definitiva pela empresa contratada dentro do prazo estabelecido, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado, o produto será integralmente substituído no prazo de 10 (dez) dias, segundo as características técnicas e de desempenho iguais ou superiores ao bem anterior, sob pena de caracterizar inexecução parcial do contrato;
- o) O produto (hardware) empregado em substituição ao equipamento defeituoso possui prazo de garantia de 12 (doze) meses;
- p) No caso de segunda recorrência, ou seja, terceiro problema apresentado no mesmo hardware, seja na restauração ou na substituição das peças, em um período inferior a 2 meses, a CONTRATADA substituirá o equipamento.
- q) Para uma correta prestação de serviços e disponibilidade de peças dos equipamentos, será solicitado que o licitante forneça declaração afirmando que será garantido o estoque de peças necessário para atender os equipamentos listados dentro do período de garantia contratado ou a substituição do equipamento defeituoso por outro de capacidade igual ou superior e de primeiro uso;
- r) Sem prejuízo da entrega do Relatório de Visita Técnica, a contratada emitirá relatório, sempre que solicitado pelo MEC, em formato digital, com informações analíticas e sintéticas dos chamados técnicos abertos e fechados no período, incluindo, no mínimo: número de chamados registrados, indicando a data e a hora de sua abertura, o grau de criticidade dos serviços, a descrição do incidente e da solução adotada, o nome do responsável pela abertura do chamado, o nome do responsável pelo atendimento técnico, e a data e a hora da conclusão do mesmo; resumo com a lista dos atendimentos concluídos fora do prazo de solução; informações de todas as intervenções realizadas, preventivas e corretivas, ou seja, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes identificados e detalhando os pormenores das intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências;
- s) Os serviços especificados no presente Termo de Referência contemplam, inclusive, suporte remoto via e-mail ou telefone (Central 0800), de apoio na análise, avaliação, investigação, correção e diagnóstico de ocorrências técnicas apresentadas nos equipamentos em questão, bem como nos casos de eventuais dúvidas e/ou dificuldades apontadas pela área técnica do MEC.



Otimizando Negócios

A garantia de manutenção e suporte técnico atende integralmente os equipamentos abaixo descritos:

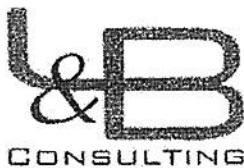
Equipamentos FNDE	
Service Tags	Descrição
1PZ52R1	KVM
147Z6M1	
2PZ52R1	KVM
257Z6M1	
3PZ52R1	KVM
377Z6M1	
4PZ52R1	KVM
4LYY6M1	
5PZ52R1	KVM
597Z6M1	
6PZ52R1	KVM
6LYY6M1	
HNZ52R1	KVM
87ZW6M1	
JNZ52R1	KVM
B77Z6M1	

Declaracão:

A L&B Soluções em TI LTDA, declara expressamente que nos preços cotados estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas, tais como: impostos (federais, estaduais e/ou municipais), taxas, salários, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis e seguros de acidente de trabalho, enfim, todas as despesas e materiais necessários a atender o objeto deste Pregão, bem assim deduzidos quaisquer descontos que venham a ser concedidos;

A L&B Soluções em TI LTDA, declara que todos os profissionais envolvidos na execução das atividades serão tecnicamente capacitados para a solução que será suportada;

A L&B Soluções em TI LTDA, declara que será garantido o estoque de peças necessário para atender os equipamentos listados dentro do período de extensão de garantia contratado



Otimizando Negócios

EMPRESA / RAZÃO SOCIAL: L&B Soluções em TI LTDA
ENDEREÇO: SHIN CA07 BL Y 1º Andar - Bairro do Lago Norte - Cidade de Brasília/DF
CEP: 71503-507
CNPJ nº 03.490.199/0001-71
ISCRIÇÃO ESTADUAL: 07.518.004/001-69

– Informações para assinatura do Contrato:

- Nome: Vanessa Lacerda Martins
- Cargo: Diretora Executiva
- RG e CPF: 1.435.511 SSP/DF e 611.051.041-68
- Telefone/Fax: (61) 3468-2858
- E-mail: vanessa.lacerda@lbconsulting.com.br

- Informações Bancárias:

Banco: Banco do Brasil
Agência: 1419-2
Conta Corrente: 430066-1
Praça de Pagamento: Brasília – DF


Carolina Borges
Diretora Financeira
Carolina.borges@lbconsulting.com.br
Telefones: (61) 3468-2858

EM BRANCO



500
B

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC



Proposta Comercial



Otimizando Negócios

Brasília-DF, 03 de Outubro de 2014.

Ao
Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Compras

Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 38/2014.
Abertura: 26/09/2014 às 10h.

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item	Serviços	Qtd.	Valor Unitário*	Valor Total
6	Garantia dos equipamentos Dell PowerEdge Rack Enclosure 4220/4210 por 12 (doze) meses.	13	R\$ 459,00	R\$ 5.967,00

Valor Unitário: R\$ 459,00 (Quatrocentos e cinquenta e nove reais).
Valor Total: R\$ 5.967,00 (Cinco mil novecentos e sessenta e sete reais).

2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Relação dos Serviços

- A relação dos serviços e a forma de divisão do objeto constam da tabela abaixo:

Item	Síntese dos Serviços Técnicos
5	<p>Garantia dos equipamentos Dell PowerEdge Rack Enclosure 4220 e Switch PowerConnect 6224: serviços de garantia dos equipamentos que compõem a solução de KVM virtual, por 12 (doze) meses, com manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico, cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento <i>on-site</i>, conforme regime e níveis de serviços previamente estabelecidos.</p>

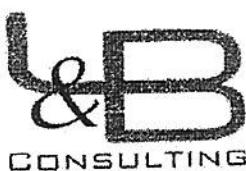
- DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS**

- Os serviços de garantia (manutenção e suporte técnico) serão prestados pela empresa contratada na forma *on-site* e no regime 24X7, por meio de manutenção preventiva e corretiva, que inclui a troca e reposição de peças (reparar) ou entrega de novos produtos (substituir), bem como aplicações de *patches* e quaisquer outras atualizações de *firmware* disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos, as suas expensas, no seguinte endereço: Ministério da Educação - MEC, situado na Esplanada dos Ministérios, Bloco L, Anexo II, Brasília-DF;
- Os serviços serão prestados mediante visitas programadas (manutenção preventiva), e, também, nos casos de qualquer ocorrência de falhas, indisponibilidade ou mau funcionamento identificado nos equipamentos (manutenção corretiva), de forma a mantê-los plenamente operacionais;
- Manutenção Preventiva:** conjunto de procedimentos técnicos destinados a prevenir a ocorrência de erros e defeitos de forma proativa, com a realização de inspeções nos equipamentos, componentes, dispositivos e softwares de configuração que a gerenciam, com vistas a manter sua plena funcionalidade. Utilizada essencialmente para verificação de erro, coleta e avaliação de logs, atualização, realização de manutenções periódicas, verificação e inspeção visual das condições de funcionamento dos equipamentos, seus componentes e dispositivos.
- Manutenção Corretiva:** conjunto de procedimentos técnicos destinados à reparação de eventuais falhas apresentadas nos equipamentos, compreendendo serviços de conserto, reparos e/ou substituição de bens, componentes e dispositivos, bem como sua configuração e gerenciamento, com vistas à normalidade da operação dos serviços por ele prestados. Utilizada essencialmente para desinstalação, reconfiguração ou reinstalação de hardware e/ou software, atualização de versões de drivers, *firmwares* e software básico, correção de defeitos técnicos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais dos produtos e diretrizes da TI da CONTRATANTE.
- Atualização de Softwares:** conjunto de procedimentos técnicos destinados ao provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, *patches*, *fixes*, *updates*, *service packs*, novas *releases*, *versions*, *builds* e *upgrades*.
- Os serviços serão prestados por profissionais técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para tanto;

- d) Será disponibilizado ao MEC infraestrutura de atendimento de chamados técnicos, via telefone (Central 0800) e web, inclusive com registro de protocolo para fins de acompanhamento, no regime 24x7 e, preferencialmente, em português;
- e) Os atendimentos técnicos serão registrados com a identificação do equipamento (nome/modelo/Service Tag), cabendo a contratada apresentar ao MEC Relatório de Visita Técnica compatível com o modelo apresentado no Encarte G, nele constando a descrição clara do(s) problema(s) identificado(s) e os procedimentos adotados para a sua resolução;
- f) Na prestação dos serviços, fica vedada a desativação de hardware, software ou quaisquer recursos computacionais do MEC, sem prévio conhecimento e autorização expressa da Administração;
- g) Caso seja necessária a desativação de hardware, software ou quaisquer recursos computacionais do MEC, a CONTRATADA disponibilizará equipamento de redundância com capacidade igual ou superior ao que será desativado, até que o problema seja sanado, sob pena de inexecução parcial do contrato;
- h) Será realizada uma visita técnica preventiva por mês, onde as áreas e equipamentos que serão vistoriados serão definidos pelo MEC por meio de OS (Ordem de Serviço), sem nenhum prejuízo dos chamados realizados pelo MEC para fins de manutenção corretiva, que serão ilimitados. O não comparecimento da CONTRATADA na data prevista, sem justificativa expressa prévia, ensejará em inexecução parcial do contrato e estará passível das sanções previstas;
- i) Para fins de atendimento técnico, a contratada observará o cumprimento dos prazos de níveis de serviços definidos na tabela abaixo:

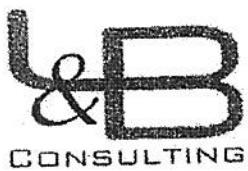
Criticidade	Prazo Máx. de Atendimento	Prazo Máx. para Diagnóstico	Prazo Máx. de Restauração de Serviço/troca de hardware	Em caso de recusa do produto/serviço entregue
Alta - Equipamento inoperante ou alto impacto nas operações de TIC do MEC.	Em até 2 horas	Em até 4 horas	Em até 8 horas	Em até 4 horas
Média - Equipamento operando parcialmente ou limitando as operações de TIC do MEC.	Em até 4 horas	Em até 4 horas	Em até 16 horas	Em até 8 horas
Baixa - Problema detectado, mas com o equipamento operando ou sem impacto e limitação para as operações de TIC do MEC.	Em até 12 horas	Em até 4 horas	Em até 72 horas	Em até 36 horas

- j) O prazo de atendimento inicia-se a partir da abertura do chamado técnico pelo MEC; o prazo para diagnóstico do problema iniciará logo após a finalização do atendimento; enquanto o de resolução a contar da chegada do profissional técnico da empresa contratada no local dos serviços (MEC). O prazo de início de cada serviço não pode ultrapassar 2 (duas) horas corridas a contar do término do chamado;



Otimizando Negócios

- k) A não resolução dos chamados dentro do prazo acima estipulado estará passível às multas e sanções definidas neste Termo de Referência;
- l) Somente será admitido pedido de prorrogação dos prazos descritos na tabela de níveis de serviços mediante justificativas por escrito, plenamente fundamentadas e entregues à Administração dentro do período correspondente ao atendimento ou resolução do chamado aberto;
- m) Se o problema identificado em nível de criticidade alta não for resolvido dentro do prazo estabelecido, mesmo após a execução dos serviços de reparo (atualização de softwares/substituição de peças de hardware), o equipamento será integralmente substituído no prazo de 03 (três) dias, segundo as características técnicas e de desempenho iguais ou superiores ao bem anterior de modo que não cause nenhum impacto no serviço sustentado pelos equipamentos, sob pena de caracterizar inexecução parcial do contrato;
- n) Se o problema identificado em nível de criticidade média persistir pós-atendimento técnico, e não for resolvido de forma definitiva pela empresa contratada dentro do prazo estabelecido, podendo ser prorrogado por igual período, desde que justificado, o produto será integralmente substituído no prazo de 10 (dez) dias, segundo as características técnicas e de desempenho iguais ou superiores ao bem anterior, sob pena de caracterizar inexecução parcial do contrato;
- o) O produto (hardware) empregado em substituição ao equipamento defeituoso possui prazo de garantia de 12 (doze) meses;
- p) No caso de segunda recorrência, ou seja, terceiro problema apresentado no mesmo hardware, seja na restauração ou na substituição das peças, em um período inferior a 2 meses, a CONTRATADA substituirá o equipamento.
- q) Para uma correta prestação de serviços e disponibilidade de peças dos equipamentos, será solicitado que o licitante forneça declaração afirmando que será garantido o estoque de peças necessário para atender os equipamentos listados dentro do período de garantia contratado ou a substituição do equipamento defeituoso por outro de capacidade igual ou superior e de primeiro uso;
- r) Sem prejuízo da entrega do Relatório de Visita Técnica, a contratada emitirá relatório, sempre que solicitado pelo MEC, em formato digital, com informações analíticas e sintéticas dos chamados técnicos abertos e fechados no período, incluindo, no mínimo: número de chamados registrados, indicando a data e a hora de sua abertura, o grau de criticidade dos serviços, a descrição do incidente e da solução adotada, o nome do responsável pela abertura do chamado, o nome do responsável pelo atendimento técnico, e a data e a hora da conclusão do mesmo; resumo com a lista dos atendimentos concluídos fora do prazo de solução; informações de todas as intervenções realizadas, preventivas e corretivas, ou seja, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes identificados e detalhando os pormenores das intervenções, de forma a manter registros completos das ocorrências;
- s) Os serviços especificados no presente Termo de Referência contemplam, inclusive, suporte remoto via e-mail ou telefone (Central 0800), de apoio na análise, avaliação, investigação, correção e diagnóstico de ocorrências técnicas apresentadas nos equipamentos em questão, bem como nos casos de eventuais dúvidas e/ou dificuldades apontadas pela área técnica do MEC.



Otimizando Negócios

A garantia de manutenção e suporte técnico atende integralmente os equipamentos abaixo descritos:

Equipamentos FNDE	
Service Tags	Descrição
1PZ52R1	KVM
147Z6M1	
2PZ52R1	KVM
257Z6M1	
3PZ52R1	KVM
377Z6M1	
4PZ52R1	KVM
4LYY6M1	
5PZ52R1	KVM
597Z6M1	
6PZ52R1	KVM
6LYY6M1	
HNZ52R1	KVM
87ZW6M1	
JNZ52R1	KVM
B77Z6M1	

Declaração:

A L&B Soluções em TI LTDA, declara expressamente que nos preços cotados estão inclusas todas as despesas diretas e indiretas, tais como: impostos (f federais, estaduais e/ou municipais), taxas, salários, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações civis e seguros de acidente de trabalho, enfim, todas as despesas e materiais necessários a atender o objeto deste Pregão, bem assim deduzidos quaisquer descontos que venham a ser concedidos;

A L&B Soluções em TI LTDA, declara que todos os profissionais envolvidos na execução das atividades serão tecnicamente capacitados para a solução que será suportada;

A L&B Soluções em TI LTDA, declara que será garantido o estoque de peças necessário para atender os equipamentos listados dentro do período de extensão de garantia contratado



503
BB



Otimizando Negócios

EMPRESA / RAZÃO SOCIAL: L&B Soluções em TI LTDA
ENDEREÇO: SHIN CA07 BL Y 1º Andar - Bairro do Lago Norte - Cidade de Brasília/DF
CEP: 71503-507
CNPJ nº 03.490.199/0001-71
ISCRIÇÃO ESTADUAL: 07.518.004/001-69

- Informações para assinatura do Contrato:

- Nome: Vanessa Lacerda Martins
- Cargo: Diretora Executiva
- RG e CPF: 1.435.511 SSP/DF e 611.051.041-68
- Telefone/Fax: (61) 3468-2858
- E-mail: vanessa.lacerda@lbconsulting.com.br

- Informações Bancárias:

Banco: Banco do Brasil
Agência: 1419-2
Conta Corrente: 430066-1
Praça de Pagamento: Brasília – DF

Carolina Borges
Carolina Borges
Diretora Financeira
Carolina.borges@lbconsulting.com.br
Telefones: (61) 3468-2858

EM BRANCO