

## Especificação Técnica

### Renovação e Aquisição de Licenças VMware

Elaborada exclusivamente para a PROCempa junto ao SEI 25.12.000001188-3

Validade: de 29/12/2025 com validade até 29/12/2026

## Requisitos Técnicos

### 1. OBJETO

- 1.1. Renovação e aquisição de licenças VMware e suporte técnico para o Data Center da PROCempa.

### 2. DOCUMENTAÇÃO

- 2.1. A CONTRATADA deverá entregar declaração do fabricante onde consta estar o proponente apto a comercializar os produtos relacionados na presente licitação.

### 3. LICENCIAMENTO

- 3.1. 3.1. CONTRATADA deverá prover as licenças solicitadas abaixo, durante 7 anos:

SKU / PART-NUMBER	PRODUTO	QUANTIDADE
VCF-CLD-FND-5	VMware Cloud Foundation (7-Year Prepaid Commit Per Core)	1856
ANS-FW-ATP-B	VMware vDefend Firewall with Advanced Threat Prevention (Bundle)	1856
TAM-VCF	Technical Adoption Manager for VCF	1

- 3.2. A CONTRATADA deverá entregar os registros de subscrição dos produtos comprovando o efetivo registro com o fabricante nas quantidades contratadas.
- 3.3. Todas as licenças deverão incluir atualização de versão, que é o direito para atualização dos softwares, incluindo versões maiores (major releases), versões menores (minor releases), versões de manutenção (maintenance releases) e atualizações (updates) que forem disponibilizadas para o software, tradicionalmente por meio de download a partir do sítio na Web, sem ônus adicionais para a PROCempa.
- 3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar para a PROCempa mecanismos para que os técnicos possam solicitar diretamente ao fabricante as mídias ou as autorizações para download das versões/atualizações em até 15 dias após assinatura do contrato.

### 4. ACOMPANHAMENTO OPERACIONAL ASSISTIDO (Presencial)

- 4.1. Acompanhamento operacional assistido por um profissional com vínculo empregatício direto com a CONTRATADA durante 7 (sete) anos.
- 4.2. O profissional residente será responsável por algumas ações como:
- 4.2.1. Atuar na monitoração e automação de rotinas para evitar erros e mantendo a saúde do ambiente;
- 4.2.2. Apoio ao time da PROCempa quanto a dúvidas, melhores práticas, correção de erros, atualização ou alteração do ambiente;
- 4.2.3. Acompanhamento da abertura e monitoramento de chamados;
- 4.2.4. Acompanhamento das análises e execução das correções de problemas;
- 4.2.5. Apoio consultivo na arquitetura e definição das soluções diretamente ou por definições estratégicas;
- 4.2.6. Análise, validação, desenho e/ou execução de planos de atividades para implantações de melhorias ou correções de problemas no ambiente;
- 4.2.7. Acompanhamento e execuções de validações de integridade, saúde, performance e ajustes finos do ambiente com base nas melhores práticas da VMware e apresentar relatórios de melhorias ou correções necessárias, bem como estado atual do ambiente e possíveis impactos;

--	--	--	--

## **Especificação Técnica**

### **Renovação e Aquisição de Licenças VMware**

Elaborada exclusivamente para a PROCempa junto ao SEI 25.12.000001188-3

Validade: de 29/12/2025 com validade até 29/12/2026

- 4.2.8. Auxiliar a mitigar impactos na aplicação de patches, releases e alertas de segurança;
  - 4.2.9. Análise de requerimentos estratégicos voltados ao negócio considerando as soluções em uso, soluções disponibilizadas e road map de produto.
  - 4.2.10. Implementar e adequar as configurações dos produtos sempre que necessário e autorizado pela PROCempa.
  - 4.2.11. Atuar proativamente nos casos de atualizações dos produtos especificados em sua última versão, avaliando a compatibilidade destes com aplicativos desenvolvidos pela PROCempa, sugerindo e programando as atividades em consenso com a área gestora;
  - 4.2.12. Apresentação de novas funcionalidades dos produtos.
- 4.3. O profissional residente poderá, em casos excepcionais, atuar de forma remota durante horário comercial conforme acordo e necessidade da PROCempa.

### **5. SUPORTE TÉCNICO REMOTO DO FABRICANTE**

- 5.1. Deverá ser entregue serviço de suporte técnico remoto do FABRICANTE:
- 5.2. Realizar orientações, fornecimento de procedimentos, respostas às consultas e demais informações inerentes ao serviço de suporte técnico remoto, através de contato telefônico ou meio eletrônico, devendo possuir ferramenta web de registro e acompanhamento de chamados.
- 5.3. Garantir a disponibilidade técnica e o atendimento dos serviços de suporte em regime 24x7, para todo o conjunto de serviços que faz parte do escopo contratado e para os produtos, via suporte telefônico, ou por meio eletrônico, no idioma português ou espanhol, sem limites de acionamentos e devendo responder aos requisitos dos níveis de serviço especificados:
- A) Severidade 1: 04 horas;
  - B) Severidade 2: 08 horas;
  - C) Severidade 3: 12 horas;
  - D) Severidade 4: 12 horas.

Entende-se por “severidade” a medida do impacto relativo que um problema causa no uso do software, a saber:

A) Severidade 1: É uma situação que não permite a instalação e operação inicial do software devido a um problema com a chave de licença ou, após o software estar instalado e operacional, um problema que resulte na falha geral do computador onde o software está instalado. Também se aplica para uma situação que resulte na inutilização de uma aplicação de missão crítica, não permitindo a reinicialização do servidor ou que resulte em dados descobertos, corrompidos ou perdidos;

B) Severidade 2: Descreve uma situação que proíbe a instalação ou utilização de uma funcionalidade descrita na documentação do produto ou que resulte em uma situação onde a PROCempa se encontre criticamente restringido quanto ao uso do software para um objetivo ou aplicação em particular. Uma solução temporária poderá ser disponibilizada enquanto a equipe técnica da VMware tenta resolver o problema;

C) Severidade 3: Aplica-se a uma situação que envolva a perda parcial não crítica de funcionalidades do software ou que impossibilite algumas operações, mas que permita ao cliente a continuidade do uso do software;

D) Severidade 4: Aplicam-se a situações periféricas, incluindo erros na documentação, questões genéricas de uso e recomendações para melhorias ou modificações do produto.

--	--	--	--

## **Especificação Técnica**

### **Renovação e Aquisição de Licenças VMware**

Elaborada exclusivamente para a PROCempa junto ao SEI 25.12.000001188-3

Validade: de 29/12/2025 com validade até 29/12/2026

#### **6. REQUISITOS TÉCNICOS**

- 6.1. A PROCempa se reserva o direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o atendimento final, sem ônus para a CONTRATANTE.

#### **7. CONSIDERAÇÕES QUANTO À ESCOLHA DA SOLUÇÃO ESPECÍFICA**

- 7.1. A escolha dos produtos VMware não se trata de preferência de marca ou fabricante, mas sim de atendimento de suporte e consultoria técnica especializada para as soluções já existentes na PROCempa.