

Resposta da Hewlett Packard Enterprise para Conselho da Justiça Federal



Pregão Eletrônico 4/2018
TIPO: Menor Preço

São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.
Proposta Técnica e Comercial_ BD1968_SR1361951 Opportunity ID: OPE - 0008459413



Assinado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1574092.14793241-7502 - consulta à autenticidade em
<https://siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar>



CJFADM201700500V02

Hewlett Packard Enterprise.
Alameda Rio Negro, 750
Cep: 06454-000 – Barueri
www.hpe.com



São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.

Ao

Conselho da Justiça Federal

Prezados (as) Senhores(as):

Maica Cubas de Souza
Representante Legal
Tel.: +55 11 9 9629 4708
Email: maica.cubas@hpe.com

Temos o prazer apresentar a nossa proposta técnico-comercial referente ao Pregão Eletrônico 4/2018.

Estamos confiantes que as informações contidas nesta proposta possam atender suas necessidades, demonstrando desta maneira a potencialidade de nossa empresa nos termos de qualidade de produtos e serviços.

Esta proposta foi desenvolvida por Hewlett Packard Enterprise, que analisou todos os aspectos necessários para uma implementação bem sucedida.

Estamos confiantes em demonstrar os benefícios de valor agregado da proposta e construir um relacionamento de negócio sólido e benéfico para ambas as partes.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se faça necessário.

Atenciosamente,

Maica Cubas de Souza
Representante Legal
Hewlett Packard Enterprise



Assinado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1574092.14793241-7502 - consulta à autenticidade em
<https://siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar>



CJFADM201700500V02

Índice

1. Proposta Comercial	4
2. Proposta Técnica	7



1. Proposta Comercial

Ao

Conselho da Justiça Federal

Pregão Eletrônico 4/2018

Objeto:

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa para prestar suporte técnico como extensão da garantia dos equipamentos servidores de rede em lâmina (blades), incluindo substituição de peças, serviço de suporte técnico e atualização de firmware e de versão dos softwares de gerência, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com o estabelecido neste edital e anexos.

Pelo presente instrumento, apresenta-se proposta comercial relativa ao objeto da licitação acima referida:

Hardware				
P/N	Nro. Série	Descrição	Qtde	Valor Mensal
681844-B2	BRC3363WC7	HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure	1	474,23
641016-B21	BRC3363WC9	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WBX	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC8	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCA	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCB	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCC	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCD	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCE	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCF	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCH	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCJ	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WCK	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
681844-B21	BRC3363WBS	HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure	1	474,23
641016-B21	BRC3363WBT	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WBV	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WBW	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WBY	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC0	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC1	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC2	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC3	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC4	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC5	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33
641016-B21	BRC3363WC6	HP BL460c Gen8 10/20Gb FLB CTO Blade	1	450,33

Software			
P/N	Descrição	Qtde	Valor Mensal
C6N33AAE	HP Insight Control Encl Bundle 16 E-LTU	1	438,01
C6N33AAE	HP Insight Control Encl Bundle 16 E-LTU	1	438,01
459870-B21	HP ZMOD-VCeM BL-c7000 Nm 1-encl LIC	2	507,35
459870-B21	HP ZMOD-VCeM BL-c7000 Nm 1-encl LIC	2	507,35
P8B26AAE	HP OV w/o iLO 3yr 24x7 Flex Qty E-LTU	16	540,41
BD506AAE	HP iLO Adv incl 3yr TS U E-LTU	16	415,51
P8B26AAE	HP OV w/o iLO 3yr 24x7 Flex Qty E-LTU	16	540,41
BD506AAE	HP iLO Adv incl 3yr TS U E-LTU	16	415,51



Total mensal: R\$ 15.108,61

Total para 1 ano : R\$ 181.303,32 (Cento e oitenta e um mil, trezentos e três reais e trinta e dois centavos)

Condições de pagamento

10.1. O pagamento será efetuado mensalmente mediante a apresentação de Notas

Fiscais/Faturas, devendo ser emitidos obrigatoriamente pelo CNPJ que conste no contrato, correspondente aos serviços efetivamente executados e aceitos definitivamente;

10.2. No corpo das notas fiscais, faturas ou boletos deverá ser especificado o serviço prestado, bem como o período faturado no formato dia/mês/ano;

10.3. A data de início de cobrança dos serviços deverá observar a data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo;

10.4. O pagamento referente ao mês de início ou de término da prestação dos serviços será proporcional ao número de dias do mês comercial, considerado este como sendo de 30 (trinta) dias corridos.

10.5. A nota fiscal emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor/Fiscal do contrato em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento e encaminhada para a área financeira, que terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis para efetuar o pagamento, contados a partir do recebimento da nota atestada

Local de Prestação de Serviços

17.1. Quanto a localização física dos equipamentos, informamos que todos encontram-se instalados no edifício sede do CJF, no endereço:

Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES

Trecho III – Polo 8 – Lote 9

Asa Sul - Brasília / DF

CEP 70200-003

Validade da Proposta

O prazo de validade das propostas será de 90 (noventa) dias.

Dados Bancários

Banco	Número do Banco	Agência	Conta Corrente	CNPJ
Banco do Brasil S/A	001	1914-3	5230-2	61.797.924/0002-36



Resposta da Hewlett-Packard Enterprise para Conselho da Justiça Federal
São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.

Dados Cadastrais

Para Efeito de Faturamento – Filial Barueri SP

Serviços/Softwares (Eletrônicos)

Hewlett-Packard Brasil Ltda.
Endereço: Alameda Rio Negro, nº. 750, Térreo, Sala Rio de Janeiro
CEP: 06454-000 – Alphaville – Barueri – SP
CNPJ: 61.797.924/0002-36
Inscrição Estadual: 206.203.581.118
Inscrição Municipal: 5.39.202-6

Para Efeito de Faturamento – Filial RJ

Dados para efeito de correspondencia

Razão Social: Hewlett Packard Enterprise
Endereço: Alameda Rio Negro, 750, CEP: 06454-000 – Alphaville – Barueri – SP
Telefone / Cel: 55 11 9 9629 4708
E-mail: maica.cubas@hpe.com ou gisela.nogueira@hpe.com
A/C: Sales Operations VDO – Sra. Gisela Nogueira

Observação

Considerando a ausência de previsão no edital, entendemos que a declaração contida no Portal Comprasnet atinente ao cumprimento de reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social nos termos do art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991 não se aplica a este pregão e não poderá ser considerado para fins de habilitação das licitantes, sendo que somente foi ticado “sim” para o item para viabilizar a apresentação desta proposta.

São Paulo, 23 de Fevereiro de 2018.

Maica Cubas de Souza
RG 29.205.770-2
CPF 275.309.878-60
Representante Legal
Hewlett Packard Enterprise



Hewlett Packard Enterprise Confidencial – uso e restrições nas Condições Gerais – 02.FY17 página. 6
Proposta Técnica e Comercial_ BD 1968 SR1361951 Opportunity ID: 0008459413



Assinado digitalmente por ANTONIO ANTUNES DE OLIVEIRA.
Documento Nº: 1574092.14793241-7502 - consulta à autenticidade em
<https://siga.cjf.jus.br/sigaex/app/externo/autenticar>



CJFADM201700500V02

2. Proposta Técnica

2.1. Serviços de Suporte

2.1.1. Suporte de Hardware

Os Serviços HEWLETT PACKARD ENTERPRISE de Suporte de Hardware fornecem assistência remota de alta qualidade e suporte no local (on-site) para seu hardware das marcas HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e Compaq, além de outros produtos de hardware elegíveis de terceiros.

Com os Serviços HEWLETT PACKARD ENTERPRISE de Suporte de Hardware, os problemas técnicos do seu equipamento coberto pelo contrato serão solucionados de forma profissional, visando maximizar a disponibilidade e a produtividade da operação.

Você tem flexibilidade para selecionar características opcionais do serviço e escolher entre diversas alternativas de tempos de resposta e janelas de cobertura para atender às suas necessidades específicas de suporte.

Principais Características dos Serviços de Hardware

- Diagnóstico de problemas e suporte remotos
- Atendimento telefônico direto por especialistas da área técnica
- Suporte de hardware nas instalações do cliente ("On-Site")
- Peças e mão-de-obra inclusas
- Períodos de cobertura e tempos de resposta flexíveis
- Atendimento realizado pela própria HEWLETT PACKARD ENTERPRISE e/ou sua rede autorizada de serviços de acordo com os mais rigorosos padrões de qualidade e certificação
- Acesso a informações e serviços eletrônicos avançados de suporte que aumentam a produtividade:

HEWLETT PACKARD ENTERPRISE – HEWLETT PACKARD ENTERPRISE

Support Center (<http://www.hp.com/go/Hewlett-Packard-Enterprise-sc>): É um site de suporte inovador onde os profissionais de TI podem obter informações sobre hardware e documentações, atualizações de firmware, abertura eletrônica e acompanhamento de chamados, chat direto com os engenheiros de suporte da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, dentre outros.

IRSA - Insight Remote Support Advanced: Trata-se de uma ferramenta de monitoramento proativo das condições de hardware que em casos de falhas registram chamados automaticamente junto à Central de Suporte HEWLETT PACKARD ENTERPRISE visando rápida reação e redução no tempo de correção de falha. Para tanto, a implementação da ferramenta está condicionada às políticas de segurança e topologia de rede do [CustomerName], bem como das condições de compatibilidade de cada componente.

SCA – Support Contract Assistant: É um web site onde os Gerentes, profissionais de TI, administradores de contratos e representantes de compras podem gerenciar os seus contratos de serviços de suporte com a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE



Dentre os benefícios da ferramenta, podemos destacar as seguintes funcionalidades: visualização dos equipamentos atualmente sob contrato com os devidos detalhes (modelo, nível de serviço, valor e vigência), solicitação e recebimento de cotações para novos suportes, envio de solicitação de mudanças, histórico e situação de transações executadas e visualização dos contratos agrupados por empresas do mesmo conglomerado.

2.1.2. Serviços proativos : Datacenter Care

A modalidade de suporte HPE Datacenter Care reuniu um conjunto de serviços flexíveis e customizados, projetados para ajudar a JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA a atingir suas metas de TI e de negócios. O serviço HPE Datacenter Care é personalizado de acordo com as suas necessidades específicas, do suporte a uma solução de TI discreta até o suporte a um datacenter completo, contendo milhares de dispositivos.

A JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA pode usar o serviço HPE Datacenter Care para complementar habilidades e capacidades, misturando e combinando qualquer uma das ofertas de suporte com diferentes elementos da sua solução de TI ou datacenter, com base no papel e na importância dos dispositivos em questão.

Os ambientes de TI estão se tornando cada vez mais diversificados, combinando tecnologias virtualizadas de baixo custo e em blades (low-end), implantadas junto com dispositivos de maior porte, mais tradicionais (high-end) — cada um deles tem necessidades de suporte corretivos bastante diferentes. Aplicativos e servidores de dados podem exigir resposta rápida no local com compromissos de tempo de reparo agressivos, enquanto um recurso isolado, que faz parte de uma solução virtualizada pode exigir apenas suporte "no dia útil seguinte".

Independentemente do nível de suporte reativo escolhido para cada dispositivo da infraestrutura, é o conjunto destes componentes, de ponta-a-ponta, que suportam os negócios de sua empresa e os mesmos devem estar atualizados, compatíveis entre si e configurados dentro das melhores práticas de segurança, desempenho e disponibilidade; e ainda assim, quando o inesperado acontecer ou problemas complexos surgirem, você pode precisar de um atendimento emergencial diferenciado.

No caso de um incidente crítico ou complexo, o serviço HPE Datacenter Care oferece acesso a especialistas de alto nível que ajudam você a resolver problemas rapidamente. A HP entrega procedimentos de escalação acelerada e procedimentos para resolver incidentes complexos, aliando a conhecimento específicos em tecnologias padrão de indústria. Além disso, a equipe de suporte está equipada com tecnologias remotas (e ou on-site) e ferramentas projetadas para reduzir o tempo das paradas e aumentar a produtividade.

Um conjunto de serviços proativos, desde atividades específicas de tecnologia, como análise/recomendações de atualização de firmware e de sistema operacional, até uma abordagem sistemática de melhoria contínua baseada nas melhores práticas da HP de Gerenciamento de Serviço de TI (ITSM) incluindo ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de TI), ISO/IEC 20000 e COBIT; Estes serviços foram desenhados para aumentar significativamente a disponibilidade, segurança e desempenho do seu ambiente, diminuindo os riscos e aumentando as suas capacidades de ponta a ponta, bem como incrementa as habilidades da sua própria equipe de TI.

O serviço HPE Datacenter Care foi concebido para também ajudá-lo a reduzir seus custos de TI e de negócios, bem como o tempo de parada não planejado, diminuindo o esforço com o gerenciamento e controle do ambiente de TI, reduzindo significativamente o número de incidentes, eliminando custos adicionais provenientes



de mudanças mal planejadas e adequando seu ambiente para que se obtenha o melhor retorno da infraestrutura.

O serviço HPE Datacenter Care inclui uma equipe de conta nomeada e liderada por um Gerente de Suporte de Conta (ASM), incluindo técnicos on-site (7x24) nomeado. A meta da equipe é estabelecer um relacionamento de trabalho com os membros designados da sua equipe e obter um claro entendimento dos objetivos do negócio, acordos de nível de serviço (SLAs) e principais indicadores chave de desempenho (KPIs).

O serviço HPE Datacenter Care inclui uma equipe de conta nomeada e liderada por um Gerente de Suporte de Conta (ASM), incluindo técnicos on-site (7x24) nomeado. A meta da equipe é estabelecer um relacionamento de trabalho com os membros designados da sua equipe e obter um claro entendimento dos objetivos do negócio, acordos de nível de serviço (SLAs) e principais indicadores chave de desempenho (KPIs).

No início dos trabalhos e depois do entendimento claro das necessidades e oportunidades de melhoria, um plano de suporte detalhará e formalizará a combinação precisa de suporte reativo e proativo, os dispositivos cobertos, a cobertura geográfica, os processos, o plano de relacionamento e qualquer outro aspecto do suporte visando o cumprimento das metas e SLA.

Benefícios dos Serviço

O serviço HP Datacenter foi projetado para ajudar você a atender consistentemente as suas metas de nível de serviço e outros objetivos de negócio, fornecendo:

- Uma solução de suporte com custo adequado e adaptado às suas necessidades específicas, tratando das várias tecnologias implantadas na sua solução de TI e Datacenter.
- Antecipação de problemas e orientação para redução ou eliminação de riscos.
- Obtenção do melhor retorno do capital investido na sua infraestrutura de TI e Datacenter.
- Opções de suportes reativos flexíveis: você pode escolher qualquer um dos níveis reativos da HP (9x5 NBD, 7x24, CTR6) e mesmo assim contar com as mesmas ações proativas, de controle, de rápida reação e de gestão abrangentes.
- Suporte remoto consistente e confiável, com gerenciamento de caso ativo até a sua resolução e processos para ajudar a evitar reincidências e a erradicar problemas conhecidos.
- Conexão rápida aos especialistas técnicos da HP que podem ajudar você a tratar rapidamente quaisquer problemas críticos.
- Opções de suporte proativo flexível, entregue por especialistas da HP, que complementam as suas próprias capacidades e ajudam você a focar em inovação.
- Tecnologias e ferramentas remotas avançadas projetadas para reduzir as paradas e aumentar a produtividade.
- Uma equipe de conta nomeada focada nas suas necessidades específicas, no seu ambiente de TI e nos objetivos de negócio, oferecendo um ponto de contato único dentro da HP e ajudando a garantir que a HP atenda às suas



expectativas e a entrega de todas as opções de serviço conforme acordado.

- Uma equipe de conta nomeada focada nas suas necessidades específicas, no seu ambiente de TI e nos objetivos de negócio, oferecendo um ponto de contato único dentro da HP e ajudando a garantir que a HP atenda às suas expectativas e a entrega de todas as opções de serviço conforme acordado.
- Acesso a informações e serviços eletrônicos avançados de suporte que aumentam a produtividade:

- **ITRC – IT Resource Center (www.itrc.hp.com)**: É um site de suporte inovador onde os profissionais de TI podem obter informações sobre software e documentações, abertura eletrônica e acompanhamento de chamados, chat direto com os engenheiros de suporte da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, dentre outros.

- **SCA – Support Contract Assistant**: É um web site onde os Gerentes, profissionais de TI, administradores de contratos e representantes de compras podem gerenciar os seus contratos de serviços de suporte com a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE. Dentre os benefícios da ferramenta, podemos destacar as seguintes funcionalidades: visualização dos equipamentos atualmente sob contrato com os devidos detalhes (modelo, nível de serviço, valor e vigência), solicitação e recebimento de cotações para novos suportes, envio de solicitação de mudanças, histórico e situação de transações executadas e visualização dos contratos agrupados por empresas do mesmo conglomerado.

2.1.2.1. Especificações dos Serviços

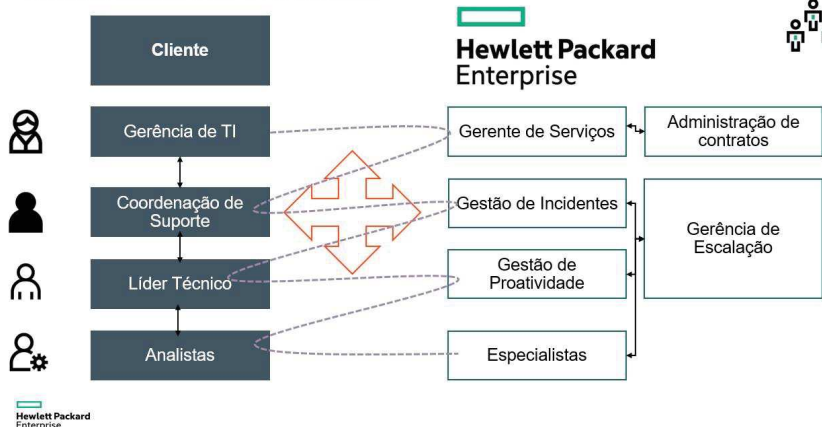
Plano de Relacionamento:

No início do projeto ainda na fase de transição, serão definidos os papéis do grupo técnico e gerencial de ambas as partes, os quais participarão não só da fase de implantação, mas também do processo diário pós-transição. Será estabelecida uma tabela RACI para facilitar o entendimento dos papéis e do relacionamento entre as partes, definindo os responsáveis e pontos focais de cada incumbência, dos processos e tarefas, as pessoas que deverão prover as informações e serviços, bem como quem deverá ser informado e em que circunstância.

Um comitê executivo será formado com o intuito definir as táticas e estratégias comuns para a entrega do serviço, avaliar sua eficiência e eficácia, estabelecer metas e métricas, definir agendas e negociar mudanças.



Comitê Tático : HPE e Cliente



Plano de Suporte

- Um plano de suporte será compartilhado a fim de alinhar as necessidades da JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA com um arranjo de suporte adequado para o atingimento das metas e SLAs estabelecidos, incluindo:
- Documentar a relação do suporte da HPE com as necessidades de negócios da JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA.
- Definição dos detalhes de atuação do suporte da HPE, referentes ao: Escopo, processos e ações proativas periódicas.
- Documentar os riscos levantados e as medidas para erradicá-los ou mitigá-los.
- Documentar recomendações no sentido de promover uma melhoria contínua do suporte prestado.
- Dashboards para acompanhamento da execução das ações proativas.
- Acompanhamento da efetividade do plano contra os SLAs e metas estabelecidas.

A revisão do plano ocorrerá **anualmente**.

Processo formal de escalção

Elevação Operacional:

Procedimentos e políticas no âmbito técnico/operacional que visarão garantir o

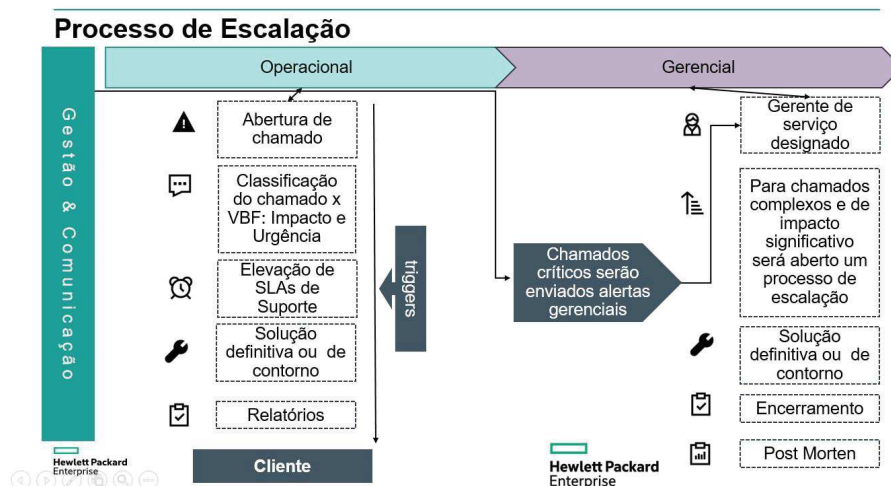


cumprimento dos SLA's.

Neste, serão definidos os canais de elevação, os tempos de disparo (triggers) entre os níveis de suporte técnicos, assim como será definida a comunicação e o acompanhamento dos incidentes e problemas até sua resolução final.

Elevação Gerencial:

Procedimentos e políticas no âmbito executivo que visam garantir a continuidade dos serviços reduzindo ao mínimo os impactos nos negócios da JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA. Nos incidentes críticos e majoritários onde há impacto significativo, um processo de comunicação executiva será instaurado para avaliar os impactos, estabelecer alternativas, acompanhar, dissolver barreiras e acelerar o encaminhamento de soluções.




2.1.2.2. Estabelecendo, Mantendo e Gerenciando o Baseline

A HPE trabalhará proativamente para que o ambiente contratado se mantenha em um alto nível de disponibilidade e desempenho e que todas as funcionalidades proporcionem o melhor benefício possível para a JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA. Iremos trabalhar para garantir que as configurações do respectivo ambiente o qual está no escopo desta proposta, as versões de hardware e de software estejam em conformidade com os padrões estabelecidos pelos laboratórios da HPE e dentro das melhores práticas da indústria.


Durante o período inicial do contrato será estabelecido um padrão base, denominado de Baseline, onde serão definidas as condições mínimas de configuração para o bom




funcionamento, estabilidade e confiabilidade dos componentes. A adoção do Baseline e condição básica para o atingimento dos SLAs.

	<p>Levantamento da configuração correntes de todos os switches (FW, e pré-requisitos para instalação do IRS e ICM). Criação de um repositório eletrônico.</p>
---	---


O Baseline deverá ser homologado pela JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA com o suporte da HPE antes que a implementação (Deployment) seja feita. Considerando a funcionalidade e compatibilidade com as aplicações e outros componentes que se interconectam com o ambiente alvo do contrato.

	<p>Homologação do Baseline: (FW, configurações).</p>
---	--

Um plano de ação será estabelecido entre o corpo técnico da HPE e JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA para implementação do Baseline, constando datas, pontos focais, responsabilidades e premissas, além da análise de impacto e riscos que serão usados no processo de mudança estabelecido entre as partes.

	<p>Planejamento de atualização e verificação dos sites.</p>
---	---

No Datacenter Central faremos a instalação das ferramentas IRS (Insigh Remote Support) em um servidor fornecido pela JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA bem como será estabelecida a conexão VPN com a HPE, que servirá para acesso remoto. Um teste local será feito para garantir o funcionamento da solução.

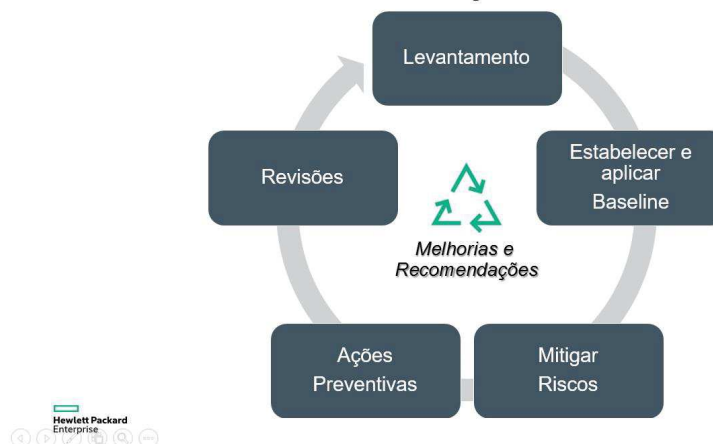
	<p>Instalação dos agentes.</p>
---	--------------------------------



	<p>Atualização (FW, configurações) Verificação física Site/HW Relatório das condições físicas do site</p>
--	---

Será instaurado um programa de melhoria contínua tendo como meta o aperfeiçoamento dos serviços de suporte, a estabilidade e confiabilidade dos componentes e cumprimento dos SLAs. Serão estabelecidos ciclos contínuos de levantamento, definição de Baseline, recomendações, ações de melhoria e revisões.

Ciclos de Levantamento & Definição de Baseline



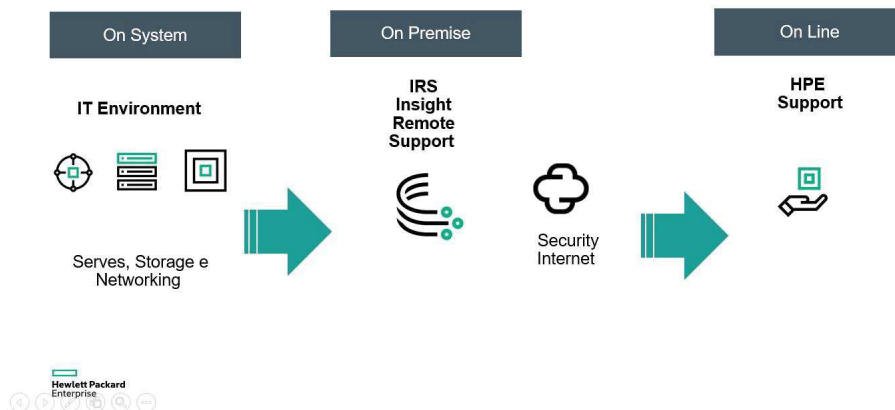
Monitoração

Através de nossa suíte de gerenciamento IRS, faremos o monitoramento proativo das condições de hardware, em caso de falhas serão registrados chamados automaticamente visando rápida reação e antecipação de problemas antes que possam causar impacto aos negócios da JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA.

Observação: A abertura de incidentes automática está restrita a falhas de hardware.



Monitoração



Benefícios esperados:

- Agilidade na detecção da falha.
- Abreviação do tempo de análise de causa raiz.
- Aumento de sensibilidade sobre prováveis incidentes, incidindo em maior nível de prevenção.
- Facilidade na obtenção de relatórios.
- Redução do tempo de correção de falha.
- Garantia de eficácia na detecção de problemas, não havendo necessidade da pré-qualificação dos chamados abertos por Call Centers.

Ações Proativas

Planejamento de conta:

- Levantamento das características de negócios da JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA e a correlação com o ambiente suportado.
- Qualificação e registros dos riscos apontados nas avaliações proativas.
- Dashboards para acompanhamento das correções e ou contramedidas aplicadas (para acompanhamento da efetividade das ações para se atingir o Baseline).
- Acompanhamento da execução das ações proativas.
- Acompanhamento dos resultados e efetividade das ações proativas.
- Definição do processo de escalação e comunicação entre a JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA e HPE.
- Avaliação **trimestral** de incidentes e problemas, com recomendações e medidas para erradicar problemas.



- Avaliação **semestral** dos firmwares de servidores e definição de Baseline.
- Avaliação **anual** da saúde dos servidores (Com a ferramenta System Health Check), contendo:
 - Indicação de gargalos de desempenho.
 - Indicação de ameaças de segurança.
 - Indicação de oportunidades de melhoria de configuração e parametrização do SO.
- Avaliação **anual** do ambiente físico do Datacenter, observando:
 - Qualidade da energia distribuída no “datahall”. (Surtos, corrente de retorno, aterramento, tensões nominais, condições dos quadros de força, avaliação de temperatura das conexões e capacidade de contingenciamento).
 - Avaliação do sistema de UPS e moto gerador.
 - Avaliação do sistema de HVAC (Hot Ventilator and Air Conditioning). (Hot Spots, Umidade, Temperatura e capacidade de contingenciamento).
 - Avaliação da qualidade geral das instalações do Datacenter. (Piso elevado, cabeamento, iluminação, espaço para manutenção).
 - Avaliação do sistema de detecção e combate a incêndio.
- ✓ **120** créditos proativos (Cada 10 créditos representam um dia de trabalho em horário comercial), para serviços consultivos e ou operacionais dentro do menu de serviços “Proactive Select”. A Utilização será coordenada pelo gerente de serviços da conta (ASM).

Relatório de gestão:

- ✓ Plano de suporte (**Anual com uma revisão**).
- ✓ Baseline e recomendações de servidores e sistema operacional (**Semestral**).
- ✓ Avaliação de incidentes e problemas (**Trimestral**).
- ✓ “Post Morten” de incidentes críticos (**Por evento**).

Rápida Resposta:

- 0800 VIP com acesso direto aos especialistas de missão crítica.
- Escalção acelerado (acesso prioritário aos níveis de suporte HP, L2, L3 e L4).
- Atendimento 7x24x365, contínuo e “follow-the-sun”.
- Gerente de escalção para incidentes majoritários.
- Análise “post morten” para eventos majoritários.
- Acompanhamento e coordenação do Gerente de suporte de entrega (ASM).
- Mecanismo de comunicação e alerta executiva para eventos majoritários.
- Ferramenta de “call home” para incidentes de hardware.



2.1.2.3. Governança HPE

Para atender ao contrato de Datacenter Care do cliente JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA será mobilizado o time que garantirá o modelo de governança, formando por:

- Gerente técnico de entrega **Nomeado (ASM)**:
 - Profissional sênior certificado em ITIL e em ambientes críticos.
 - Responsável pelo planejamento.
 - Coordenação da entrega dos serviços proativos.
 - Atendimento personalizado on-site.
 - Ponto único de escalação.
 - Responsável pelo aconselhamento técnico e de melhores práticas de mercado.

- Especialista em proatividade nomeado (remoto)
 - Profissional sênior certificado em sua especialidade e em melhores práticas (ITIL).
 - Responsável pelo levantamento de configuração, firmwares, Drivers e pela interoperabilidade dos servidores e periféricos.
 - Responsável por avaliar Patches, dentro dos critérios conservadores de missão crítica (aplicar somente Patches relevantes e sem impacto negativo ao ambiente).
 - Responsável pela definição do Baseline (configuração mínima para manter a estabilidade do ambiente).
 - Responsável pelo planejamento da implantação do Baseline.
 - Responsável pelo suporte à implementação do Baseline (a implementação poderá ser feita com os créditos proativos, incluso nesta proposta).
 - Responsável por informar a JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA sobre problemas em potencial e correções emergenciais recomendadas pelas fábricas e engenharia.
 - Auxilia a JUSTIÇA FEDERAL PRIMEIRA INSTÂNCIA a avaliar mudanças.

- Especialista em Hardware **nomeado (DHS)**:
 - Profissional sênior certificados e suas especialidades e em ambientes críticos.
 - Responsável pelo atendimento preferencial on-site.
 - Responsável por visitas periódicas para avaliação física do Hardware.



2.2. Especificações dos Níveis de Serviços

2.2.1. Suporte de Hardware

2.2.1.1. Tempo de Solução / Call-to-Repair

O serviço assegura acesso direto a uma equipe de suporte especializada, disponível 24 horas por dia 7 dias por semana, que imediatamente começa a estudar o problema. A HEWLETT PACKARD ENTERPRISE assume o compromisso de restaurar o hardware em no máximo 24, 8, 6 ou 4 horas contado do momento em que a chamada é registrada na Central de Atendimento ao Cliente da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE até o momento que o produto seja restaurado o seu nível normal de funcionalidade de hardware.

- **24x7 – 6 horas Call-to-Repair:** Cobertura de peças, mão-de-obra e atendimento *on-site*, 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, com solução *on-site* em até 6 horas.

2.2.2. Suporte de Software

2.2.2.1. Tempo de Resposta

É o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na Central de Atendimento da HEWLETT PACKARD ENTERPRISE Brasil até o atendimento remoto pelo especialista técnico.

- **24x7 – 2 horas de Resposta:** Suporte de software remoto com atendimento em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, com início do serviço em até 2 horas após a abertura e registro do chamado.

2.2.2.2. Pré-requisitos para Suporte de Software

O cliente deverá possuir as licenças apropriadas regularmente adquiridas para o uso de todos os produtos de software, de acordo com os atuais termos de licenciamento de softwares de terceiros. Manter e fornecer à HEWLETT PACKARD ENTERPRISE, quando solicitadas, as licenças originais, os contratos de upgrade e as chaves de licenças de todos os produtos de software. O Cliente deverá estar devidamente licenciado para usar a versão corrente do produto de software no início do período do contrato de serviço.

2.2.2.3. Limitações do Serviço para Suporte Software

As atualizações de software não estão disponíveis para todos os produtos. A pedido do Cliente, a HEWLETT PACKARD ENTERPRISE fornecerá uma lista de produtos de software que não exigem atualizações. Quando esta característica do serviço não estiver disponível, ela não será incluída no Serviço HEWLETT PACKARD ENTERPRISE de Suporte de Software.

O suporte de software deverá ser adquirido para cada sistema do ambiente do Cliente que requeira cobertura.

