

Anexo I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. Extensão de garantia e suporte dos equipamentos Dell, com atendimento Onsite.

1.1.1. Características Gerais

1.1.1.1. Para a extensão da garantia, devem ser considerados os seguintes equipamentos de infraestrutura Dell:

Item 1: Servidor PowerEdge R740, Service Tag: 69XKB93;

Item 2: Servidor PowerEdge R740, Service Tag: 89XKB93;

Item 3: Servidor PowerEdge R740, Service Tag: 79XKB93;

Item 4: Storage Dell EMC SCv3000, Service Tag: JN32773;

Item 5: Storage Dell EMC NX3240, Service Tag: 134JM83.

1.1.1.2. Deverá ser fornecido para cada equipamento o serviço de garantia e suporte técnico oficial do fabricante, com vigência até **dezembro de 2027** ou superior. O nível de serviço deverá corresponder à modalidade ProSupport Plus Mission Critical 4HR Onsite, com atendimento 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

1.1.1.3. A modalidade de serviço de manutenção ofertada deverá viabilizar de forma PROATIVA a execução do serviço de suporte de forma a minimizar períodos de indisponibilidade, o fabricante deverá disponibilizar ferramenta, ou software de gestão PROATIVA que:

1.1.1.3.1. Realize abertura automática de chamados junto ao fabricante;

1.1.1.3.2. Realize o upload automático de logs (diagnósticos) para o fabricante de forma a permitir um diagnóstico mais eficaz;

1.1.1.3.3. Coordene a entrega de eventos de manutenção de ativos de acordo com a janela de manutenção do cliente;

1.1.1.3.4. Gerencie atendimento de segundo nível para quando os problemas não forem resolvidos através de processos padronizados atuando como ligação de Serviços para coordenar todos os recursos necessários a fim de enfrentar questões individuais de gravidade um ou problemas mais sistêmicos;

1.1.1.3.5. Gerencie situação crítica para resolução de problemas;

1.1.1.4. Os serviços de reparo dos equipamentos especificados serão executados onde se encontram (on-site);

1.1.1.5. O serviço de garantia deverá ser do FABRICANTE do equipamento ou por assistência técnica qualificada e indicada pelo mesmo através de declaração;

1.1.1.6. O FABRICANTE deverá prover suporte técnico no local onde esteja instalado o equipamento, dentro do território nacional, com início do atendimento em até 1 (um) dia útil e resposta quanto ao problema por danos de fabricação em até 7 (sete) dias úteis após o primeiro atendimento sem qualquer ônus adicional por deslocamento;

1.1.1.7. Será aceito atendimento inicial através de contato telefônico (0800), realizado pela contratante, no qual, com a colaboração da equipe de TI da contratante identificará o problema do equipamento. Caso seja identificado, nesta fase de diagnóstico, a

- necessidade de reparo por danos de fabricação, será acionado imediatamente o atendimento on-site para troca de peças em até 7 (sete) dias úteis;
- 1.1.1.8. Devido à necessidade de atendimento de suporte da CONTRATANTE, caso o licitante não seja o mesmo fabricante do equipamento ofertado, este deverá enviar juntamente com a sua proposta, sob pena de desclassificação, uma declaração do fabricante do equipamento garantindo que prestará o serviço de suporte e garantia nas condições, localidades e atendimento nos termos deste termo de referência ou comprovar através de PART NUMBER a totalidade do serviço contratado;
- 1.1.1.9. Caso a execução do serviço de garantia seja realizado por assistência técnica autorizada do fabricante, este deverá informar nome e endereço da empresa de assistência técnica autorizada na cidade/estado do CONTRATANTE.

Rio Branco – Acre, 23 de março de 2026.

Jeferson Barbosa da Silva Oliveira
Analista de Infraestrutura e Redes
GETIC/DAF/SESC ACRE

Luiz Gustavo Martins Figueiredo
Analista de Infraestrutura e Redes
GETIC/DAF/SESC ACRE