

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Objeto da Contratação

Renovação de serviços de suporte técnico especializado para equipamentos de rede da linha Cisco Nexus, com cobertura contínua e atendimento remoto/presencial conforme níveis de serviço definidos.

2. Escopo do Fornecimento

O serviço deverá contemplar:

- Atendimento por Managed Service Center (MSC) 24x7.
- Ponto único de contato para registro, classificação e gerenciamento de incidentes.
- Registro de incidentes por e-mail ou portal com retorno em até 30 minutos; via contato telefônico imediato.
- Serviços de troubleshooting, diagnóstico remoto e abertura de RMA.
- Confirmação de conclusão do atendimento e restauração da operação antes do encerramento do chamado.
- Relatórios trimestrais de vulnerabilidades identificadas, com correção de vulnerabilidades críticas.
- Apresentação técnica trimestral com status de ambiente e vulnerabilidades.
- Suporte a correções de software (bug fix), mantendo as mesmas características funcionais (feature set).
- Substituição de hardware em até 4 horas (SLA 24x7x4), conforme disponibilidade logística do fabricante.
- Acompanhamento de ciclo de vida (lifecycle) para análise e correção de vulnerabilidades críticas definidas pelo fabricante.

3. Vigência

Prazo contratual de 12 meses

Para equipamentos LDOS¹, o suporte deverá contemplar 19 meses, ou conforme prazo definido pelo fabricante.

4. Itens e Localidade

Os serviços deverão cobrir os equipamentos de rede listados abaixo, instalados em Campinas/SP:

Localidade	Serial / Instance	Modelo	Qtde	SLA	Início	Término	LDOS
Campinas	FDO22381Q0Q	N9K-C93180YC-EX	1	24x7x4	20/01/2026	31/08/2027	31/08/2027
Campinas	FDO22381VH7	N9K-C93180YC-EX	1	24x7x4	20/01/2026	31/08/2027	31/08/2027
Campinas	FDO22381VHN	N9K-C93180YC-EX	1	24x7x4	20/01/2026	31/08/2027	31/08/2027
Campinas	FDO22370WNJ	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO22351LNJ	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223703WA	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223511NV	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223705M1	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223705M8	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223421HY	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO223615PT	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO2236127G	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FDO2235118E	N9K-C9348GC-FXP	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-
Campinas	FGE18350G6E	N9K-C9516	1	24x7x4	20/01/2026	19/01/2027	-

¹ LDOS – Última data de suporte, indica até quando um produto ou item terá suporte técnico oficial.

5. Requisitos Técnicos

- Atendimento contínuo (24x7).
- SLA de até 30 minutos para resposta inicial de incidentes (e-mail/portal/telefone).
- SLA de até 4 horas para substituição de peças, conforme logística do fabricante.
- Relatórios técnicos trimestrais obrigatórios.
- Correções de vulnerabilidades críticas no ciclo de vida.
- Garantia de suporte a itens em LDOS conforme prazos estabelecidos pelo fabricante.

Campinas, 30 de outubro de 2025.

Sergio Carrare

SERGIO CARRARE

Coordenador de Infraestrutura de Redes e Cibersegurança
CNPEM