

## **Justificativa Técnica para Contratação de Suporte – Equipamentos Cisco Catalyst 9300**

A contratação do suporte técnico para os equipamentos Cisco é essencial para garantir a disponibilidade e segurança da infraestrutura de rede corporativa que compõe o sistema de gestão de ativos da rede Cisco Catalyst Center. Os itens contemplados — switches Catalyst 9300, módulos SFP, transceivers e componentes de empilhamento — compõem a base de conectividade do ambiente, suportando serviços críticos, acessos internos, comunicação entre sistemas e performance operacional.

### **1. Escopo do Fornecimento**

Suporte Técnico (Customer Solution Center)

A contratada deverá disponibilizar central de atendimento para:

- Registro imediato de chamados via telefone e e-mail.
- Triagem e classificação conforme criticidade.
- Diagnóstico, priorização e análise de causa raiz.
- Ações preventivas para casos recorrentes.
- Relatórios de acompanhamento conforme necessidade.

### **2. Suporte e Manutenção de Hardware**

A contratação contempla:

- Diagnóstico remoto pelos especialistas Cisco.
- Atendimento presencial para substituição de módulos, SFPs, transceivers, fontes e componentes de empilhamento.
- Reposição de peças defeituosas (itens substituídos passam a ser da contratada).
- Instalação de firmwares e atualizações corretivas disponibilizadas pelo fabricante.

### **3. Serviços Proativos**

- Manutenção preventiva anual.
- Recomendações de melhorias e ajustes de configuração no ambiente de rede.
- Acompanhamento técnico para redução de falhas e instabilidades.

### **4. Níveis de Serviço – SLA de Atendimento – 24x7**

O serviço contratado deverá atender, podendo ser ajustado conforme negociação:

- Disponibilidade: 24h/dia, 7 dias/semana.
- Tempo de resposta remota: até 2 horas.
- Tempo de solução / deslocamento: até 4 horas após a abertura do chamado.
- Reposição de peças inclusa, exceto consumíveis.

### **5. Vigência**

Prazo contratual de 84 meses.

### **6. Justificativa Técnica**

Os switches Cisco Catalyst 9300, seus módulos SFP, transceivers e cabos de empilhamento são responsáveis pela conectividade principal do ambiente, suportando

tráfego de rede, comunicação entre sistemas e serviços corporativos essenciais. Falhas nesses equipamentos podem causar:

- indisponibilidade de aplicações críticas,
- perda de produtividade,
- interrupção de serviços essenciais,
- impacto direto na operação da empresa.

A contratação de suporte especializado com SLA garante:

- continuidade operacional,
- rápida reposição de peças e atendimento qualificado,
- redução de riscos de indisponibilidade,
- ambiente de rede mais estável, seguro e confiável,
- manutenção de firmwares e atualizações essenciais para segurança.

Os switches Cisco da linha Catalyst encontram-se vinculados ao **Cisco Catalyst Center**, plataforma estratégica utilizada para automação de rede, gestão centralizada, telemetria avançada e análise contínua de desempenho. O correto funcionamento desses equipamentos é requisito indispensável para que o Catalyst Center execute operações críticas, tais como:

- coleta de telemetria em tempo real para avaliação da saúde da rede;
- correlação de eventos e anomalias com suporte a inteligência artificial;
- automação de políticas de segurança, configuração e conformidade;
- orquestração de mudanças, minimizando riscos operacionais;
- gerenciamento de inventário, versões e recomendações de firmware;
- garantia proativa, identificando falhas potenciais antes de afetarem serviços.

Qualquer instabilidade nos switches impacta diretamente o desempenho e a precisão do Cisco Catalyst Center, reduzindo a capacidade de automação, visibilidade operacional, segurança e resposta a incidentes. Assim, a manutenção de suporte especializado torna-se essencial não apenas para os equipamentos, mas para assegurar o pleno funcionamento da plataforma de gestão que os monitora e controla.

Campinas, 05 de dezembro de 2025.

*Sergio Carrare*

Sergio Augusto Carrare JR.

Coordenador Infraestrutura de Redes e Cibersegurança  
CNPEM