



ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

(Contratação de serviços de suporte técnico e manutenção de hardware de storage
IBM V7000)

1. OBJETO

O presente documento tem como finalidade a contratação de serviços especializados de suporte técnico e manutenção de hardware para os equipamentos de armazenamento de dados (storages IBM V7000 G1), em regime de serviço contínuo, com cobertura 24x7, reposição de peças, manutenções corretivas e preventivas, conforme especificações técnicas, níveis de serviço (SLA) e demais condições estabelecidas neste documento.

1.2. A prestação dos serviços deverá abranger os equipamentos indicados no inventário a ser anexado a este Termo de Referência, contendo, entre outras, as seguintes informações: modelo, número de série, localização e composição básica de hardware (controladoras, discos, fontes, memórias).

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os storages IBM V7000 G1 são componentes críticos da infraestrutura de Tecnologia da Informação do CNPEM, suportando sistemas corporativos, ambientes científicos e armazenamento de dados estratégicos, cuja indisponibilidade pode impactar diretamente:

- a) a continuidade das atividades de pesquisa e desenvolvimento;
- b) a operação de sistemas administrativos e de gestão;
- c) a integridade e disponibilidade de informações institucionais.

A contratação de empresa especializada em suporte e manutenção de hardware de storage tem por objetivo assegurar níveis adequados de disponibilidade, confiabilidade e desempenho desses equipamentos, por meio de atendimento em regime 24x7 com SLA de resposta e solução compatíveis com a criticidade do ambiente.

A solução contratada deve reduzir o risco de indisponibilidade prolongada, mitigar perdas de dados decorrentes de falhas físicas e otimizar os custos de manutenção, ao substituir o modelo de atendimento avulso por contrato de suporte com SLA formalmente definido.

3. RESULTADOS ESPERADOS

Com a contratação, espera-se:

Manutenção da disponibilidade dos storages IBM V7000 G1 dentro dos níveis de serviço pactuados;

- Redução do tempo médio de solução (MTTR) em caso de falhas de hardware, por meio de suporte crítico 24x7;



- Reposição célere de peças defeituosas, sem necessidade de aquisição emergencial componente a componente;
- Execução de manutenções preventivas programadas, reduzindo a incidência de falhas;
- Gestão estruturada de incidentes e problemas, com registro e acompanhamento de chamados.

4. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

Estão incluídos no escopo os seguintes equipamentos, com seus respectivos acessórios (Cabos, gbics, etc):

Item	Equipamento	Modelo	Nº de Série	Localidade	SLA
1	Storage de dados	IBM V7000 G1	78N1WY4	Campinas/SP	24x7x2x6
2	Storage de dados	IBM V7000 G1	78N2A1L	Campinas/SP	24x7x2x6

4.1. Serviços de suporte e manutenção corretiva

A contratada deverá prestar os seguintes serviços mínimos de suporte e manutenção de hardware:

- Atendimento remoto para análise, diagnóstico inicial e orientação;
- Atendimento on-site para intervenção técnica nos equipamentos, quando necessário;
- Análise e diagnóstico de falhas de hardware, com identificação de componentes defeituosos;
- Substituição de componentes de hardware defeituosos (controladoras, fontes, discos, placas, ventoinhas, etc.), exceto itens expressamente excluídos neste Termo;
- Reposição de peças defeituosas, sendo que:
 - a peça substituída passa a ser de propriedade da contratada;
 - a peça de reposição (substituta) passa a ser de propriedade do CNPEM;
 - a peça de reposição poderá ser nova ou recondicionada, desde que funcionalmente equivalente, em perfeito estado de funcionamento e compatível com o equipamento;

Atualizações **corretivas** de firmware e microcodes fornecidos gratuitamente pelo fabricante, quando necessários à solução de falhas de hardware.

4.2. Serviços proativos / preventivos

A contratada deverá executar, no mínimo, uma vez por ano, manutenção preventiva nos storages cobertos, incluindo:

- a) inspeção física geral dos equipamentos;
- b) limpeza e ajustes mecânicos quando aplicável;
- c) verificação de alertas de hardware e logs;
- d) recomendações de melhoria de configuração ou boas práticas operacionais.

A contratada deverá atuar de forma proativa na identificação de riscos de falha, sugerindo melhorias e boas práticas compatíveis com as políticas dos fabricantes.

5. LOCAL DE EXECUÇÃO

Os serviços serão prestados, nas instalações do CNPEM, em Campinas/SP, nas salas e data centers onde se encontram os storages IBM V7000 G1.

Poderão ser realizados atendimentos remotos a partir das instalações da contratada, conforme necessidade e desde que preservada a segurança da informação do CNPEM.

6. REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO E DA CONTRATADA

A contratada deverá comprovar experiência na prestação de serviços de suporte e manutenção de storages corporativos, preferencialmente IBM V7000 ou equivalentes.

A contratada deverá dispor de estrutura de atendimento 24x7, incluindo:

- Central de atendimento (Customer Solution Center) com registro de chamados;
- Canais de abertura de chamados por telefone e e-mail, no mínimo;
- Capacidade de atendimento remoto e on-site em Campinas/SP dentro dos prazos de SLA.

A contratada deverá cumprir as normas técnicas aplicáveis e as boas práticas do mercado na execução dos serviços, observando, quando couber, recomendações de fabricantes e práticas de ITIL para gestão de incidentes e problemas.

7. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA) E INDICADORES

O serviço deverá atender, no mínimo, ao seguinte SLA de atendimento:

- a) Modalidade: Suporte Crítico 24x7x2x6;
- b) Janela de atendimento: 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo sábados, domingos e feriados;
- c) Tempo máximo de resposta inicial: 2 (duas) horas a partir da abertura do chamado;
- d) Tempo máximo de solução: 6 (seis) horas para restabelecimento funcional do equipamento, contado a partir da abertura do chamado, excluídas as hipóteses de paralisação do SLA previstas neste Termo.

8. VIGÊNCIA ESTIMADA

A vigência estimada do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser renovada, mediante termo aditivo, de acordo com o regulamento de compras do CNPEM e a conveniência administrativa.

Campinas, 22 de Janeiro de 2026.

Sergio Carrare

Sergio Augusto Carrare Junior
Coordenador de Infraestrutura de Redes e Cibersegurança
CNPEM



CNPEM

Centro Nacional de Pesquisa
em Energia e Materiais