**ANEXO A - Especificação Técnica dos Serviços e Soluções**

1. **OBJETO**
   1. Fornecimento do serviço de licenciamento de solução de gateway de e-mail (antispam) CISCO ESA/AMP- ESI para a proteção das comunicações e caixas de correio eletrônico da Codevasf, incluindo serviços de instalação, manutenção e suporte técnico on-site, remoto 24x7 ou presencial (Brasilia – DF), garantia e atualização por 30 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência.
2. **CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO**
   1. Os serviços a serem executados são classiﬁcados em dos 2 (dois) tipos: “LICENCIAMENTO” e/ou “SUPORTE”, conforme descrição abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **TIPOS DE SERVIÇO** | |
| **TIPO** | **DESCRIÇÃO** |
| **LICENCIAMENTO** | Serviços de atualização das licenças da solução de antispam CISCO ESA/AMP- ESI, abrangendo os serviços de instalação e configuração |
| **MANUTENÇÃO E SUPORTE** | Serviços com a execução de demanda(s) eventual(is) entre tarefa(s) e atividade(s) específicas, que poderão ser requisitadas a qualquer tempo, com característica de execução de uma determinada demanda. |

1. **Serviços de LICENCIAMENTO**
   1. O serviço de licenciamento consiste na atualização da solução CISCO ESA/AMP- ESI durante a vigência do contrato.
   2. No caso de a solução contratada passar a constar em listas de End-of-Support, End-of-Sales ou End-of-Life do fabricante a CONTRATADA deverá substituir a solução por uma outra com características técnicas iguais ou superiores.
2. **SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE**
   * 1. O serviço de manutenção e suporte consiste na desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrentes de falhas no software, atualização da versão de software, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados. Quanto às atualizações pertinentes aos softwares, entende-se como “atualização” o provimento de toda e qualquer evolução de software, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service-packs”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, durante a vigência do contrato.
     2. As atividades de manutenção e suporte técnico corretivo serão realizadas sempre que solicitadas pela Codevasf por meio da abertura de chamado diretamente à CONTRATADA via telefone ou e-mail ou site.
     3. Um chamado somente poderá ser fechado após o aceite do fiscal técnico responsável pelo contrato na Codevasf e o término de atendimento se dará com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.
     4. Todas as solicitações feitas pela Codevasf deverão ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução dos serviços. Após a realização dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar um Relatório de Atividades, contendo no mínimo as informações descritas no item a seguir, e este relatório deverá ser homologado pelo Gestor e Fiscal Técnico responsável pelo contrato na Codevasf.
     5. O Relatório de Atividades deverá ser emitido pelo Gerente de Suporte encarregado pelo Contrato na CONTRATADA e será preenchido pelo técnico da CONTRATADA encarregado de prestar os serviços, contendo no mínimo:
     6. Identificação do Relatório de Atividades;
     7. data da emissão;
     8. data e hora de início e término do atendimento;
     9. número do contrato;
     10. identificação do requisitante do serviço;
     11. descrição da atividade realizada e detalhamento da solução aplicada;
     12. identificação do fiscal técnico da Codevasf que validou o serviço; e
     13. identificação do técnico da CONTRATADA responsável pela execução do serviço.
     14. A CONTRATADA, a partir da data de formalização de recebimento da abertura do chamado, terá o prazo de 4 horas para iniciar o atendimento remoto e 24 horas para iniciar o atendimento presencial caso seja necessário.
     15. A CONTRATADA deverá informar aos responsáveis da Codevasf qualquer situação que possa ensejar em uso inadequado dos recursos.
3. **ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DE ANTISPAM**
   1. **DA** **GARANTIA DOS SERVIÇOS**
      1. A empresa contratada fornecerá a garantia para todos os serviços executados contemplados nas ordens de serviço, não repassando qualquer tipo de ônus pela reexecução de falhas e imperícias por parte da contratada durante a vigência do contrato.
      2. O Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para descontar os valores referentes a eventuais multas aplicadas à Contratada, bem como nos casos decorrentes de inadimplemento contratual, e de indenização por danos causados ao Patrimônio da União ou de terceiros, ocorridos nas suas dependências.
   2. **DA DESCRIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS**
      1. **CARACTERÍSTICAS GERAIS**
         1. A solução será composta por appliances virtuais;
         2. Possuir licenças para 2.000 usuários/caixas postais;
         3. Integrar com Active Directory que possibilite identificação de usuários inválidos;