



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para fins de comprovação técnica, que a empresa **Servix Informática LTDA**, situada no endereço SIG Quadra 4, Lote 125, Ed. Capital Financial Center, Salas 01 e 02, CEP 70610-440, Brasília – DF e sob CNPJ: **01.134.191/0002-28** forneceu a Mútua de Assistência dos Profissionais do Crea.

1. DADOS DOS CONTRATOS

Contratante: Mútua de Assistência dos Profissionais do Crea

Contrato: 07/2022

Processo: SD.22.005107/2022

2. OBJETO:

O objeto do presente instrumento é o registro de preços, para renovação de suporte técnico do fabricante, aquisição de licenciamento perpetuo de software baseado em socket, aquisição de licenciamento de software para proteção de contas/mailboxes SaaS, além da contratação de horas para consultoria técnica especializada.

3. RESUMO DA SOLUÇÃO:

Renovação do suporte técnico, expansão do licenciamento perpetuo para proteção de dados COMMVAULT Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments per Socket, expansão do licenciamento para proteção de dados do software COMMVAULT Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments Per Socket por subscrição para proteção do SaaS Microsoft 365, prestação de serviço continuado de suporte técnico especializado (preventivo e corretivo) e garantia junto ao fabricante em todos os componentes que fazem parte da solução COMMVAULT Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments implantada na MUTUA, on-site, incluindo software e serviço, pelo período de 60 meses a partir da assinatura do contrato, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

Vigência: 60 meses

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- Renovação do suporte técnico PREMIUM e atualizações do fabricante e Expansão para a licença de software: COMMVAULT Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments, Per Socket, incluindo:

- S-PREM-18-RNWL - Notificação de atualizações de software, correções de produtos e aprimoramentos relacionados. Acesso 24 horas ao CommVault Technical Assistance Center por 60 meses
- 16 x CV-BR-SK - Commvault Complete Backup & Recovery for Virtualized Environments, Per Socket, Perpetua com suporte para 60 meses
- 450 x CV-BKRC-MB - Backup e recuperação do Commvault para aplicativos de e-mail e nuvem, por usuário com suporte para 60 meses
- Serviço - Contratação de serviço de gerenciamento de backup para uso sob demanda

5. DESCRIÇÃO ATIVIDADES EXECUTADAS

Para as execuções dos serviços descritos conforme objeto, são consideradas atividades de inserção de licenças, configuração, repasse de conhecimento, serviço de suporte e serviço de gerenciamento de backup sob demanda:

- Instalação e configuração de todos os produtos, componentes e recursos em fornecimento;
- Integração de todos os produtos (software) que farão parte do ambiente de backup, considerado os que serão fornecidos e os que já existem no ambiente de backup do CONTRATANTE;
- Configuração e revisão das políticas de backup;
- Atestamos ainda, que o fornecimento dos produtos e serviços acima especificados foram executados de maneira satisfatória, não havendo em nossos registros qualquer ocorrência que desabone a empresa contratada.
- O serviço de suporte contempla toda a plataforma de software e customização, tanto para os produtos ofertados quanto para aqueles já existentes no Órgão.
- Infraestrutura de atendimento de chamados técnicos, via telefone (Central 0800), web ou e-mail, inclusive com registro de protocolo para fins de acompanhamento, no regime 24x7 e, em português;
- Reconfiguração das políticas com falha;
- Suporte proativo com automação da abertura de chamados para problemas de software;
- Monitoramento proativo com avaliações, alertas de riscos e práticas recomendadas;
- Análises preditivas; e
- Planos de preparação para transições e atualizações dos sistemas e seus firmwares.

6. DESCRIÇÃO ATIVIDADES EXECUTADAS NO MODELO DE SERVIÇO GERENCIADO POR DEMANDA

Para as execuções dos serviços descritos conforme objeto, são consideradas atividades de inserção de licenças, configuração, repasse de conhecimento, serviço de suporte e serviço de gerenciamento de backup sob demanda:

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Infraestrutura de Backup:

- Instalação de Componentes de Servidor Principal e Mídia
- Configuração de Componentes de Servidor Principal e Mídia
- Atualização de Componentes de Servidor Principal e Mídia
- Entrega de Relatório Referente a Saúde do Ambiente de Backup

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Armazenamento de Backup:

- Dimensionamento de Destinos de Backup
- Planejamento do Armazenamento de Destino de Backup
- Seleção do Tipo de Armazenamento

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Infraestrutura de Armazenamento em Disco:

- Configuração de Destino de backup básico
- Configuração de Destino de backup avançado
- Manutenção de Destino de backup básico
- Manutenção de Destino de backup avançado
- Inventário de Armazenamento em Disco
- Redimensionamento de Armazenamento em Disco
- Manutenção de Armazenamento de Disco

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Infraestrutura de Armazenamento em Fita:

- Configuração do Servidor Media para Comunicação com a Tape Library
- Configuração do Robô e Drives
- Configuração de Parâmetros de Gravação em Fita
- Inventário para Inserção de Novas Fitas de Gravação
- Inventário para Inserção de Novas Fitas de Limpeza
- Gerenciamento das Fitas
- Alteração das propriedades do robô
- Deletando um robô
- Movendo um robô e sua mídia para uma nova mídia server
- Adição manual de um drive de fita
- Configuração do drive de fita
- Adição de path para o drive de fita
- Gerenciamento de drives de fita
- Alteração do modo operacional do drive
- Alteração de path do drive de fita
- Alteração de path do drive de fita em modo operacional



- Alteração das propriedades drive de fita
- Alteração do drive de fita para o modo compartilhado
- Limpeza do drive de fita a partir do Device Monitor (NBU)
- Reset de drive
- Reset do tempo de montagem do drive
- Realização de diagnósticos do dispositivo
- Execução de testes diagnósticos do robô
- Execução de testes diagnósticos do drive de fita
- Gerenciamento de passo do teste de diagnóstico necessitando de intervenção operária
- Verificação de configuração do dispositivo
- Habitação de correção automática do path
- Substituição de dispositivo
- Atualização de firmware do dispositivo
- Reinicialização ou interrupção do Device Manager
- Configuração de volumes de fita
- Configuração de volume pools
- Configuração de grupos de volume
- Adição de volumes
- Adição de volumes robóticos
- Adição de volumes standalone

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Armazenamento em Nuvem:

- Criação de Acesso para o provedor de Nuvem
- Configuração do repositório vinculado ao provedor de nuvem
- Inventário de Armazenamento em Nuvem
- Redimensionamento de Armazenamento em Nuvem
- Manutenção de Armazenamento de Nuvem

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Configuração de Disaster Recovery do Servidor Principal:

- Criar política de Disaster Recovery do Master Server
- Especificar Path alternativo para salvar o arquivo de DR
- Especificar login e senha para acessar a informação
- Criação de política de DR

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Configuração de Política de Backup - Simples:

- Instalação do agente Windows ou Linux no cliente
- Planejamento do (s) destino (s) de backup para o agente



- Planejamento da janela de backup para o agente
- Planejamento do conteúdo que será backupeado pela política
- Planejamento da Retenção dos backups para o agente
- Alterar Retenção
- Alterar Agendamento
- Alterar Conteúdo para Backup
- Alterar Destino de backup
- Criar cópia de Política
- Excluir Política
- Teste de Backup
- Execução de job de backup
- Teste de Restore
- Execução de job de restore

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Configuração de Política de Backup - Avançado:

- Instalação do agente
- Planejamento dos requisitos para o backup avançado
- Planejamento do (s) destino (s) de backup para o agente
- Planejamento da janela de backup para o agente
- Planejamento do conteúdo que será backupeado pela política
- Planejamento da Retenção dos backups para o agente
- Alterar Retenção
- Alterar Agendamento
- Alterar Conteúdo para Backup
- Alterar Destino de backup
- Criar cópia de Política
- Excluir Política
- Teste de Backup
- Execução de job de backup
- Teste de Restore
- Execução de job de restore

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Troubleshooting Avançado:

- Rever capacidade de Armazenamento
- Rever Número de Media Server
- Reinstalar componentes da Arquitetura
- Atualização de Versão, Hotfix e Patches
- Atualização de Hardware do Master Server
- Mudança de Repositório de Backup
- Atualização de Hardware Appliance



- Restaurar ambiente a partir do DR

Serviços Gerenciados sob demanda referentes a Operações de Catálogo:

- Expiração de Imagens de Backup
- Duplicação de Imagens de Backup
- Inventário das imagens de Backup

Mútua de Assistência dos Profissionais do Crea

Gerente de Tecnologia da Informação - GTI

Joadson de Souza Santos

Joadson de Souza Santos

Brasília, 18 de 08 de 2022