PETROBRAS	(SPMS)	N° FCTIC-8538
	USUÁRIO: **TIC**	FOLHA: 1 de 8
	GERÊNCIA: **TIC/OI/ADN/DC**	CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICA
	UNIDADE: **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**	ESCALA: S/E
	TÍTULO: MEMORIAL DESCRITIVO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PÓS GARANTIA (SPMS)	

ÍNDICE DE REVISÕES

REV.	DESCRIÇÃO E/OU FOLHAS ATINGIDAS
0	Original
A1	Revisional
B1	Acomodação final
C1	Revisão da Garantia (I)
D1	Revisão da Garantia (II)

SIGLAS DOS TIPOS DOS MEMORIAS
(1) CENÁRIOS TÉCNICOS
(S1) - STORAGES GRANDE PORTE BLOCO-SAN
(S2) - STORAGES MÉDIO PORTE BLOCO-SAN
(S3) - STORAGES PEQUENO PORTE BLOCO-SAN
(N1) - STORAGES GRANDE PORTE NAS
(N2) - STORAGES MÉDIO PORTE NAS
(N3) -STORAGES PEQUENO PORTE NAS
(O1) -STORAGES GRANDE PORTE OBJETO
(O2) -STORAGES MÉDIO PORTE OBJETO
(O3) - STORAGES PEQUENO PORTE OBJETO
(B1) - BACKUP GRANDE PORTE NAS
(B2) - BACKUP MÉDIO PORTE NAS
(B3) - BACKUP PEQUENO PORTE NAS
(SWC) - COMUTADORES REDE – CORE - SWITCHES SAN FIBRE CHANNEL
(SWE) - COMUTADORES REDE – EDGE - SWITCHES SAN FIBRE CHANNEL
(SWR) - COMUTADORES REDE – REPLICAÇÃO - SWITCHES SAN FIBRE CHANNEL
(COP) - CÁLCULO CUSTO OPERACIONAL
(GAR) - CONDIÇÕES DE GARANTIA DE FÁBRICA
(PAG) - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E ENTREGA

(2) SERVIÇOS ASSOCIADOS - INTANGÍVEIS E INERENTES A TORNAR O SISTEMA UTILIZÁVEL
(SICE) – SERVIÇOS ASSOCIADOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E ENTREGA DO AMBIENTE

(3) SERVIÇOS ACESSÓRIOS - ATIVIDADES SECUNDÁRIAS, MAS ESSENCIAIS, QUE APOIAM O FUNCIONAMENTO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DE UM SISTEMA (BEM) PRINCIPAL
(SSOM) – SERVIÇOS SUPORTE ESPECIALIZADO COM OPERAÇÃO E MIGRAÇÃO DE DADOS
(SPMS) – SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PÓS GARANTIA
(SPSE) - SERVIÇOS DE OPERAÇÃO E SUPORTE ESPECIALIZADO PÓS GARANTIA

(4) TREINAMENTO PRÁTICO (HANDS-ON) – CAPACITAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E PROFICIÊNCIA.
(TR) – TREINAMENTO BÁSICO, AVANÇADO E COM PASSAGEM DO CONHECIMENTO EM LABORATÓRIO

	REV.0	REV.A	REV.B	REV.C	REV.D	REV.E	REV.F	REV.G	REV.H
DATA:	**18/05/2025**	**25/05/2025**	**13/03/2026**	**05/01/2026**	**02/02/2026**				
PROJETO:	**2557424**	**2557424**	**2557424**	**2557424**	**2557424**				
EXECUÇÃO:	**9844065**	**9844065**	**9844065**	**9844065**	**9844065**				
VERIFICAÇÃO:	**9645469**	**9645469**	**9645469**	**9645469**	**9645469**				
APROVAÇÃO:	**9747173**	**9747173**	**9747173**	**9747173**	**9747173**				

AS INFORMAÇÕES DESTE DOCUMENTO SÃO PROPRIEDADE DA PETROBRAS, SENDO PROIBIDA A UTILIZAÇÃO FORA DE SUA FINALIDADE

PÚBLICA

ÍNDICE

1 OBJETIVO 3

2 CONDIÇÕES GERAIS 3

3 PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO 4

4 MANUTENÇÃO PREDITIVA, PREVENTIVA E CORRETIVA DE HARDWARE 4

5 GARANTIA DE QUALIDADE E NÍVEL DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA (NS) 5

ADENDO A – POSSÍVEIS LOCALIDADES E ENDEREÇOS DE ATENDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO E REPOSIÇÃO DE PEÇAS 8

1 OBJETIVO

1.1 Prover serviços de manutenção altamente especializado em sistemas e dispositivos de armazenamento (Storage e/ou Backup) através de manutenção preditiva, preventiva e corretiva de soluções e sistemas.

2 CONDIÇÕES GERAIS

2.1 Por ser tratar de um serviço que exige resposta rápida, alta tecnologia e complexidade nos insumos de *hardware* e *software* que compõe a solução ofertada, o PROPONENTE deverá estar apto a realizá-lo de forma autônoma em todos os níveis de suporte no território brasileiro a exceção da engenharia para alteração de produto. Na proposta técnica deverá estar demonstrado sua capacitação e aptidão para acesso direto aos códigos do produto, base de conhecimento, criação, atualizações e correções da solução além do contato direto a engenharia sem intermediários junto ao fabricante.

2.2 Não será admitida a subcontratação do objeto deste Memorial, devendo a futura CONTRATADA executar diretamente todas as obrigações pactuadas, sob pena de aplicação das sanções cabíveis em contrato.

2.3 A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer com que o seu pessoal cumpra as normas e exigências de segurança de informações, código de ética e conduta, conformidade e obedeça aos procedimentos, normas e padrões de gestão da qualidade da PETROBRAS e, quando forem mais restritivos, da TIC.

2.4 A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por eventuais atividades ilícitas na rede da PETROBRAS por parte do seu pessoal envolvido na prestação dos serviços como, por exemplo, invasões de estações ou servidores, extravio de informações, alteração de características operacionais de servidores ou estações, entre outras ocorrências, ficando aceito desde então como prova os registros ou logs[1] gravados pelos sistemas de segurança da PETROBRAS.

2.5 Assegurar e não permitir exclusão acidental ou intencional de histórico, *logs* ou dados de sistemas e desempenho nas ferramentas administradas pelo serviço da CONTRATADA.

2.6 As equipes de profissionais deverão utilizar os sistemas de informações que lhes forem indicados e disponibilizados, dentro das regras e limitações que forem estabelecidas, para receber as solicitações de serviço.

2.7 Os sistemas de informação são considerados meios formais de comunicação entre as partes para a execução dos serviços.

2.8 As datas e registros horários destes sistemas são aceitos como de fé inquestionável para a execução dos serviços.

[1] Entendemos com Logs, os registros cronológicos e automáticos de eventos, operações e atividades que ocorrem em um sistema computacional, software ou rede.

2.9 A PETROBRAS pode solicitar, sempre que necessário, o afastamento imediato de qualquer empregado da CONTRATADA, cuja conduta, no local da prestação dos serviços, seja, a critério da PETROBRAS, incompatível com o ambiente de trabalho e/ou com os serviços prestados.

2.10 A PETROBRAS notificará a CONTRATADA, por escrito, eventuais irregularidades, erros ou defeitos encontrados na execução do serviço, incluindo o tempo de solução, fixando prazo para corrigi-los. A não correção no prazo acordado ou inconformidades com as condições gerais do presente documento, poderá acarretar multas prevista em cláusula específica contratual.

2.11 Os serviços presentes nesse Memorial serão iniciados após o aceite denominado Autorização de Serviços (AS), que será convocado pelo fiscal ou gerente do CONTRATO.

3 PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1 Os serviços deverão ser prestados em regime na forma de 7(sete) dias por semana e 24 (vinte e quatro) horas ininterruptas com telemetria automatizada (*call home* e monitoração dinâmica) e por alarmes ao centro de operações da PETROBRAS (CORS) na ferramenta Zabbix® via agentes específicos, SNMP, scripts ou APIs com um fluxo básico através de coleta dos Itens, Triggers necessários (Lógica do processamento do Alarme) e Ações e Notificações (Alerta).

4 MANUTENÇÃO PREDITIVA, PREVENTIVA E CORRETIVA DE HARDWARE

4.1 Fornecer meios de manutenção Proativa e Reativa da seguinte forma:

4.1.1 Manutenção Preventiva (Proativa): Realizada periodicamente com um cronograma estabelecido para evitar falhas e reduzindo riscos de interrupções.

4.1.2 Manutenção Preditiva (Proativa): Utiliza o monitoramento de Telemetria (*Call home*) para determinar o momento adequado da manutenção, atuando apenas quando necessário, porém antes de uma falha.

4.1.3 Manutenção Corretiva (Reativa): Atua após uma falha. Pode ser planejada ou emergencial (falha inesperada) gerando riscos de interrupções.

4.2 Garantir a substituição de componentes defeituosos nas dependências da PETROBRAS (on-site), nos prazos estabelecidos e previstos neste memorial, de forma a restaurar a condição operacional de funcionamento dos sistemas e equipamentos.

4.3 Prover todo o apoio para instalação e desinstalação física dos equipamentos, em função de possíveis movimentações físicas destes entre as diferentes localidades da PETROBRAS.

4.4 Disponibilidade de diagnóstico e suporte remotos de problemas de forma automatizada proativa e reativa por telemetria (*call home*).

4.5 Caberá a CONTRATADA transportar as peças sobressalentes para os locais tal-qualmente forem necessárias, arcando com todos os custos relativos, inclusive os relacionados com as providências para eventuais exportações e importações, bem como pagamentos de direito de importação e demais despesas, direta ou indiretamente relacionadas.

4.6 Caso seja obrigatório que os equipamentos fornecidos sejam retirados para manutenção fora das instalações da PETROBRAS, todos os procedimentos para transporte, tais como embalagem, seguro, incluindo os eventuais danos ocorridos no transporte etc., bem como as demais despesas inerentes serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.6.1 Suporte proativo e reativo em todos os softwares ofertados na solução incluindo microcódigos, diagnóstico, resolução de problemas, liberação de correções, novas versões e *releases* de *software*, orientações para instalações, configurações e esclarecimentos de dúvidas, entre outros.

4.6.2 Diagnóstico e suporte de problemas por telefone e remoto via *internet (vídeo conferência),* pela CONTRATADA, com suporte na língua nativa do instrumento contratual em todos os níveis. Caso não seja possível resolver o problema remotamente, o serviço deverá ser prestado localmente (*on-site*).

5 GARANTIA DE QUALIDADE E NÍVEL DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA (NS)

5.1 MODELOS (S1) - STORAGES GRANDE PORTE BLOCO-SAN NO ADENDO (A)

5.2 Caberá à CONTRATADA a responsabilidade de manter todos os itens objeto deste contrato com alta confiabilidade, resiliência e disponibilidade, garantindo a continuidade das atividades operacionais, manutenção proativa e corretiva, bem como a transparência e divulgação na íntegra do tratamento realizado, conforme classificação dos critérios de severidade.

Severidade	Prazo (Início do Tratamento)	Comunicação (Situação corrente e os próximos passos)	ANS – acordo de nível de serviços Prazo para Solução (contorno ou definitiva)	Percentual de multa em caso de transgressão do ANS
Severidade 1: Crítica Problema grave que impeça a utilização de um sistema como um todo ou parcialmente.	30 min. (24x7)	Em sequência, sem interrupção, a cada 1(uma) hora, até que seja atingida uma solução definitiva ou de contorno.	**Para eventos de Hardware:** Em até 6 (seis) horas após a chegada do técnico ao site para 95% dos casos. O despacho do técnico a contar da data da constatação do erro de hardware não deverá exceder 2(duas) horas de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso de incidente, alertas dos equipamentos ou constatação das equipes operacionais. **Para eventos de Software concatenados ao hardware:** Em até 8 (oito) horas para problemas identificados na base de conhecimento e problemas do	**Sistema inoperante:** 100% do valor percentual previsto de multa no contrato. **Sistema parcialmente inoperante:** 50% do valor percentual previsto de multa no contrato.

			fabricante, com solução disponível, a contar do momento de constatação do erro de software que não deverá exceder 4(quatro) horas de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso, seja um incidente, alertas do próprio equipamento ou constatação das equipes operacionais.	

5.3 As tabelas abaixo resumem os níveis de serviços e seus critérios para a manutenção preventiva e corretiva dos sistemas, descritos neste Memorial.

Severidade 2: Alta Problema de alto impacto que prejudique seriamente a utilização dos sistemas sem, no entanto, impedir a realização de atividades essenciais.	2 horas (24x7)	Em pausas, a cada 4 (quatro) horas, até que seja atingida uma solução definitiva ou de contorno.	**Para eventos de Hardware:** Em até 8 (oito) horas após a chegada do técnico ao site para 95% dos casos. O despacho do técnico a contar da data da constatação do erro de hardware não deverá exceder 4 (quatro) horas de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso de incidente, alertas dos equipamentos ou constatação das equipes operacionais. **Para eventos de <u>Software concatenados</u> ao hardware:** Em até 10 (dez) horas para problemas identificados na base de conhecimento e problemas do fabricante, com solução disponível, a contar do momento de constatação do erro de software que não deverá exceder 6 (seis) horas de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso, seja um incidente, alertas do próprio equipamento ou constatação das equipes operacionais.	Em até 20% do valor percentual previsto de multa no contrato.

Severidade 3: Média Problema de impacto médio que não impeça a realização de atividades essenciais dos sistemas.	3 horas (Horário comercial)	Em pausas, a cada 8 (oito) horas, até que seja atingida uma solução definitiva ou de contorno.	**Para eventos de Hardware:** Em até 8 (oito) horas após a chegada do técnico ao site para 95% dos casos. O despacho do técnico a contar da data da constatação do erro de hardware não deverá exceder 48 (quarenta e oito) horas de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso de incidente, alertas dos equipamentos ou constatação das equipes operacionais. **Para eventos de <u>Software concatenados</u> ao hardware:** Em até 90 (noventa) dias para problemas identificados na base de conhecimento e problemas do fabricante, com solução disponível, a contar do momento de constatação do erro de software que não deverá exceder 7 (sete) dias de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso, seja um incidente, alertas do próprio equipamento ou constatação das equipes operacionais.	Em até 10% do valor percentual previsto de multa no contrato.

Severidade 4: Baixa Pouco ou nenhum impacto na utilização dos sistemas. Tipicamente, dúvidas de utilização, requisições de melhorias, solicitação de upgrades etc.	8 horas (Horário comercial)	Em pausas, diariamente, até que seja atingida uma solução definitiva ou de contorno.	**Para eventos de Hardware:** Em até 8 (oito) horas após a chegada do técnico ao site para 95% dos casos. O despacho do técnico a contar da data da constatação do erro de *hardware* não deverá exceder 5 (cinco) dias de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso de incidente, alertas dos equipamentos ou constatação das equipes operacionais. **Para eventos de <u>Software concatenados</u> ao hardware:** Em até 150 (cento e cinquenta) dias para problemas identificados na base de conhecimento e problemas do fabricante, com solução disponível, a contar do momento de constatação do erro de software que não deverá exceder 15 (quinze) dias de diagnóstico após o registro do evento por qualquer meio de aviso, seja um incidente, alertas do próprio equipamento ou constatação das equipes operacionais.	Em até 5% do valor total da multa previsto no contrato.

ADENDO A – POSSÍVEIS LOCALIDADES E ENDEREÇOS DE ATENDIMENTOS PARA MANUTENÇÃO E REPOSIÇÃO DE PEÇAS

Localização	Endereço	LOFI
CIPD(RJ)	CIPD – Data Center principal – Rio de Janeiro - RJ - PETRÓLEO BRASILEIRO S/A - PETROBRAS Av.: Horácio de Macedo, 950 - Torre Azul - Ilha do Fundão – RJ – CEP:21941-915 CNPJ: 33.000.167/0819-42 I.E: 81913951 LOFI: 11682	11682
CPTI(RJ)	CPTI – Data Center secundário - PETRÓLEO BRASILEIRO S/A - PETROBRAS Av.: Horácio de Macedo, 950 - Torre Azul - Ilha do Fundão – RJ – CEP:21941-915 CNPJ: 33.000.167/0819-42 I.E: 81913951 LOFI: 11682 / logistica.ti@petrobras.com.br e storage@petrobras.com.br	11682
	TIVIT TERCEIRIZAÇÃO DE PROCESSOS SERVIÇOS E TECNOLOGIA S/A: Estrada dos Bandeirantes, 10916 – Camorim – RJ – Cep: 22783-111 CNPJ: 07.073.027/0010-44	
	I.E: Isento LOFI: 9754 / logistica.ti@petrobras.com.br e storage@petrobras.com.br	

- - FIM DO MEMORIAL - -