

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços de suporte técnico e manutenção de hardware e software, remoto e presencial, com fornecimento e substituição de peças, para equipamentos do fabricante Dell utilizados como servidores de missão crítica da CONTRATANTE, contemplando a modalidade de garantia Dell Post Standard Support (PSS), ou equivalente oficialmente reconhecida pelo fabricante.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. A CETURB/ES possui em seu ambiente de produção equipamentos do fabricante Dell classificados como servidores de missão crítica, atualmente cobertos por garantia Dell ProSupport Plus, com término de vigência previsto para janeiro de 2026.

Após consulta técnica e comercial ao fabricante, verificou-se a impossibilidade de renovação ou extensão da modalidade ProSupport Plus para os equipamentos em questão, em razão de políticas comerciais da Dell, ciclo de vida dos produtos e encerramento do prazo máximo permitido para contratação desse nível de suporte.

Diante desse cenário, torna-se necessária a adoção da modalidade de garantia ainda disponível para os referidos equipamentos, qual seja, Dell Post Standard Support (PSS).

2.2. A garantia Dell Post Standard Support (PSS) é destinada a equipamentos que já ultrapassaram o período padrão de suporte avançado, oferecendo:

- Suporte técnico remoto por meio dos canais oficiais da Dell;
- Atendimento em horário comercial, conforme políticas vigentes do fabricante;
- Manutenção corretiva com substituição de peças defeituosas;
- Atendimento on site, quando aplicável, de acordo com o nível de serviço contratado;
- Utilização de peças originais ou homologadas pelo fabricante.

Embora a PSS não contemple recursos avançados de monitoramento proativo, automação de chamados ou atendimento 24x7x365, ela atende às necessidades

atuais de sustentação operacional dos equipamentos, garantindo sua continuidade de funcionamento dentro dos parâmetros técnicos definidos pelo fabricante.

2.3. A contratação da garantia Dell Post Standard Support (PSS) justifica-se tecnicamente pelos seguintes fatores:

- a) Continuidade Operacional: assegura a manutenção corretiva dos equipamentos, reduzindo riscos de indisponibilidade prolongada;
- b) Suporte Oficial do Fabricante: garante atendimento por técnicos certificados e acesso a peças originais, preservando a integridade e confiabilidade do ambiente;
- c) Inviabilidade de Renovação da ProSupport Plus: inexistência de alternativa de mesmo nível de suporte disponível para contratação, conforme regras do fabricante;
- d) Adequação ao Ciclo de Vida dos Equipamentos: a PSS é a modalidade compatível com a fase atual dos ativos de TI, mantendo-os assistidos tecnicamente;
- e) Racionalização de Custos: a adoção da PSS evita a necessidade imediata de substituição dos equipamentos, postergando investimentos de capital.

2.4. A principal diferença em relação à ProSupport Plus reside na ausência de atendimento 24x7x365 e de monitoramento proativo. Tais limitações serão mitigadas por meio de:

- Monitoramento interno realizado pela equipe de TI da CETURB/ES;
- Procedimentos operacionais para abertura imediata de chamados junto à Dell em horário de atendimento;
- Planejamento de janelas de manutenção e contingência operacional.

2.5. Sendo assim, a contratação da garantia Dell Post Standard Support (PSS) é tecnicamente viável, necessária e adequada para assegurar a continuidade dos serviços prestados pelos equipamentos Dell atualmente em operação, não havendo alternativa de nível superior disponível para contratação.

3. RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Service Tag | Descrição do Produto

9BCM5V2 | DELL EMC SC3020

6XTQ5V2 | DELL EMC SCV300

8M4R5V2 | POWEREDGE R740

8M5L5V2 | POWEREDGE R740

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

4. VIGÊNCIA

4.1. O prazo de contratação será de 12 (doze) meses, a partir do término da garantia atualmente vigente, com início previsto para janeiro de 2026, podendo ser prorrogado conforme legislação aplicável.

5. ESCOPO DOS SERVIÇOS

5.1. Garantir a manutenção dos equipamentos listados no item 2 em condições adequadas de funcionamento, prestando suporte técnico e manutenção corretiva em caso de falhas, defeitos ou mau funcionamento, incluindo substituição de peças defeituosas, ajustes, atualizações e reconfigurações necessárias, conforme manuais e normas técnicas do fabricante Dell.

5.2. Os serviços deverão contemplar atendimento remoto e, quando necessário, atendimento presencial (on site), dentro dos níveis de serviço previstos na modalidade Dell Post Standard Support (PSS), sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.3. O suporte deverá permitir a abertura de chamados técnicos junto ao fabricante ou parceiro autorizado, por meio dos canais oficiais da Dell (portal, telefone ou outros meios disponibilizados pelo fabricante), para diagnóstico e tratamento de incidentes.

5.4. A substituição de peças deverá ocorrer de acordo com as condições da garantia PSS, incluindo envio de peças de reposição e, quando aplicável, deslocamento de técnico para instalação.

5.5. O período de atendimento observará as condições da garantia Dell PSS, caracterizando-se como suporte em horário comercial ou conforme nível de serviço contratado, não sendo exigido atendimento 24x7x365, salvo se expressamente previsto na proposta.

6. LOCAIS DE ATENDIMENTO

6.1. Os equipamentos estão instalados nas dependências da CETURB/ES, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96 – Ed. Aureliano Hoffmann, 5º, 6º e 7º andares – Centro – CEP: 29010-002 – Vitória/ES.

7. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

7.1. Os serviços deverão ser executados por técnicos habilitados e certificados pelo fabricante Dell ou por parceiros autorizados, com qualificação compatível com os equipamentos objeto deste Termo de Referência.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

7.2. As peças, partes ou componentes fornecidos para substituição deverão ser novas, originais do fabricante ou homologadas por este, com características técnicas iguais ou superiores às substituídas.

7.3. As peças substituídas durante a vigência do contrato passarão a ser de propriedade da CONTRATANTE, exceto nos casos em que o fabricante exigir a devolução (return to depot), conforme política da garantia PSS.

7.4. Os serviços deverão assegurar que os equipamentos permaneçam operacionais, respeitando as limitações técnicas e de nível de serviço inerentes à modalidade Dell Post Standard Support.

8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado após a formalização da contratação da garantia e a comprovação de sua ativação junto ao fabricante, conforme condições estabelecidas em contrato.





INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 08/01/2026 12:20:31 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por WESLEY PEIXOTO SANTOS (GERENTE DE INFORMÁTICA - GEINF - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-03B85X>