

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM****95591764000105**  
**Termo de Referência****Processo...:** 23081.012294/2013-98    **Pregão SRP**    290 / 2013    **Data da Emissão:** 28/08/2013**Abertura: Dia:** 12/09/2013    **Hora:** 09:00:00**Objeto Resumido:****Modalidade de Julgamento :** Menor Preço

Item	Especificação	Unidade	Preço Máximo	Quantidade	Preço Unitário	Preço Total
1	<p>- Contratação de serviços do suporte técnico e manutenção do software IBM DB2, pelo período de no mínimo 12 (doze) meses.</p> <p>01. 4(quatro) licenças para instituição Acadêmica do "ANNUAL SW SUBSCRIPTION &amp; SUPPORT RENEWAL" para "IBM DB2 WORKGROUP SERVER EDITION LIMITED USE SOCKET"</p> <p>02. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DOS SERVIÇOS DE SUPORTE:</p> <p>02.1. A responsabilidade pela execução dos serviços de suporte técnico deverá ser do fabricante do produto, a IBM;</p> <p>02.2. Deverá ser proporcionado suporte técnico telefônico durante o prazo especificado neste Termo de Referência para correção de problemas nos produtos licenciados;</p> <p>02.3. Deverá ser proporcionadas atualizações de versões durante o prazo especificado neste Termo de Referência para os produtos licenciados;</p> <p>02.4. O suporte técnico via telefone deverá ser disponibilizada pela empresa vencedora no regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), para tirar dúvidas técnicas, resolução de problemas e abertura de incidentes junto à IBM;</p> <p>03. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SUPORTE TÉCNICO</p> <p>03.1. O suporte técnico deverá ser prestado durante o período de no mínimo 12 (doze) meses;</p> <p>03.2. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados através dos seguintes níveis: acesso remoto, via e-mail ou local, por profissionais devidamente capacitados;</p> <p>03.3. O suporte técnico deverá ser prestado pela empresa vencedora no regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), com prazo de atendimento de no máximo 4 horas;</p> <p>03.4. Cada chamado técnico deverá ser registrado e possuirá um identificador (número) próprio, para registro e acompanhamento das ocorrências;</p> <p>03.5 O suporte técnico prestado pela empresa consiste no esclarecimento de dúvidas, na reparação de eventuais falhas de funcionamento, mediante</p>	Unidade	14.000,0000	1,00		

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM**

95591764000105  
Termo de Referência

Item	Especificação	Unidade	Preço Máximo	Quantidade	Preço Unitário	Preço Total
	<p>a substituição da versão, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, no acompanhamento da instalação de novas versões ou de reinstalação de qualquer versão adquirida, e ainda na orientação das melhores práticas de uso da solução.</p> <p>04. DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO</p> <p>04.1. Deverão ser fornecidas, sem qualquer custo, todas as correções de software disponíveis para o software gerenciador de banco de dados IBM DB2, durante o prazo mínimo de 12 (doze) meses;</p> <p>04.2. Deverão ser fornecidas, sem qualquer custo, todas as atualizações de software para novas versões disponíveis para o software gerenciador de banco de dados IBM DB2, durante o prazo mínimo de 12 (doze)</p> <p>05. A proposta deverá conter o P/N da IBM do produto.</p> <p>06. suporte valido por 1 (um) ano, podendo ser renovado por mais 4 anos, conforme contrato.</p>					

**Informar:**

Razão Social da Empresa: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Endereço, Local e Estado: \_\_\_\_\_

Cep: \_\_\_\_\_ Fone/Fax: \_\_\_\_\_ Telex: \_\_\_\_\_

Nome do Banco: \_\_\_\_\_ Nome da Agência: \_\_\_\_\_ Número da Agência: \_\_\_\_\_

Número Conta Bancária: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura