

Aprovação do Termo de referencia para Garantia - PerfilCare IFSP

4 mensagens

Jailton Soares de Araujo <jailton.soares@ifsp.edu.br>
Para: Debora Eiko Uno <debora.eiko@perfil.inf.br>
Cc: CCETI - DTI <cceti.dti@ifsp.edu.br>, Infra <infra@ifsp.edu.br>

22 de junho de 2026 às 17:19

rezada Debora e equipe,

Encaminho o Termo de Referência (TR .pdf) referente ao processo nº 23305.009854.2026-70 para análise e aprovação.

Item	Descrição do Serviço	Vigência	Valor Total
01	Renovação de Garantia Dell VxRail S570 e Switches (PerfilCare+)	12 meses	R\$ 29.930,00

Fico no aguardo do retorno para darmos andamento ao processo.

--
At.te,

Jailton Soares de Araújo

Técnico em Tecnologia da Informação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo- IFSP
Coordenadoria de Contratações Estratégicas de TI - CCETI - DTI

2 anexos

 **TR .pdf**
304K

 **ETP158154_000113_2026 (1).pdf**
187K

Debora Eiko Uno <debora.eiko@perfil.inf.br>
Para: Jailton Soares de Araujo <jailton.soares@ifsp.edu.br>
Cc: CCETI - DTI <cceti.dti@ifsp.edu.br>, Infra <infra@ifsp.edu.br>

8 de julho de 2026 às 14:31

Prezados , boa tarde!!!

Tudo bom ?

Desculpem a demora , seguem com nossas considerações .

O preço também está atualizado pois quando havíamos enviado a cotação os preços foram baseados apenas no pos garantia de sw não sendo contemplados os serviços adicionais que foram solicitados.

Ficamos a disposição.

Obrigada

Atenciosamente,

Debora Eiko Uno | Gerente de Contas | 011 940199043



[Acesse nosso compliance](#)

“As especificações técnicas compartilhadas refletem produtos e serviços comercializados pela PerfilComp com o objetivo de demonstrar suas características e qualidades de forma não restritiva, pois as soluções fornecidas também são disponibilizadas de forma similar pelos demais revendedores/fabricantes. A PerfilComp disponibiliza estas informações para mera apreciação do órgão no qual não deve ser interpretado de forma opinativa, vinculativa ou propositiva.”

**** PerfilComp | DELL 2025 LATAM AI Partner of the Year ****

[Texto das mensagens anteriores oculto]

2 anexos

- _TR_.pdf**
374K
- IFSP POS GARANTIA.pdf**
379K

Jailton Soares de Araujo <jailton.soares@ifsp.edu.br>
21 de julho de 2026 às 12:56

Para: Debora Eiko Uno <debora.eiko@perfil.inf.br>
Cc: CCETI - DTI <cceti.dti@ifsp.edu.br>, Infra <infra@ifsp.edu.br>

Prezada Debora e equipe, boa tarde.

Espero que estejam bem.

Encaminho o Termo de Referência atualizado para análise e aprovação, contemplando os serviços adicionais e o valor reajustado, conforme informado.

Item	Descrição do Serviço	Vigência	Valor Total
01	Renovação de Garantia Dell VxRail S570 e Switches (PerfilCare+)	12 meses	R\$ 38.720,00

Fico no aguardo do retorno para darmos andamento aos procedimentos.

[Texto das mensagens anteriores oculto]



TR158154_000128_2026.pdf

304K

Debora Eiko Uno <debora.eiko@perfil.inf.br>

Para: Jailton Soares de Araujo <jailton.soares@ifsp.edu.br>

Cc: CCETI - DTI <cceti.dti@ifsp.edu.br>, Infra <infra@ifsp.edu.br>

23 de julho de 2026 às 00:44

Prezados , boa noite!!!

Estamos de acordo.

Obrigada .

[Texto das mensagens anteriores oculto]

P R O P O S T A C O M E R C I A L

Soluções em Tecnologia da Informação

PARA	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de SP - São João da Boa Vista
REF.	PROPOSTA COMERCIAL
DATA	08/07/2026
Nº	Nº DA PROPOSTA 24356

Apresentação

Prezado(a) Cliente,

É com grande satisfação que apresentamos esta proposta comercial, elaborada para atender às demandas de **Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de SP - São João da Boa Vista**. Contamos com equipe técnica altamente qualificada e parcerias sólidas com os principais fabricantes de TI do mercado. Agradecemos a oportunidade e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Ética e Compliance: Canal disponível em etica@perfil.inf.br e perfil.inf.br/compliance.

Aviso Legal e Condições Gerais

A elaboração de anteprojeto ou projeto básico compete ao órgão licitante. A PerfilComp disponibiliza informações técnicas, demonstrações e orçamentos preliminares apenas para auxiliar na fase de cognição inicial.

Os valores são meramente estimativos e não vinculam a PerfilComp a fornecimento futuro. A comercialização estará sujeita às condições do mercado, disponibilidade e aprovação formal. Qualquer proposta vinculativa será formalizada separadamente, conforme legislação vigente.

Os preços permanecerão válidos conforme condições descritas. O aceite tempestivo permite extensão de 15 dias adicionais, período em que o Cliente deverá enviar o Pedido de Compra. O fornecimento está sujeito à aprovação de crédito e disponibilidade dos produtos.

Em caso de descontinuidade de produto/serviço pelo fabricante, a PerfilComp apresentará nova proposta. Caso o quantitativo não seja adquirido integralmente, reserva-se o direito de apresentar nova cotação. A PerfilComp reafirma compromisso com integridade e transparência em todas as relações.

A PerfilComp

+28 anos

de experiência em TI

+5.000

projetos entregues

Nacional

Líder em Gov. & Corp.

A PerfilComp é uma empresa inovadora com o compromisso de ajudar indivíduos, organizações e comunidades por meio de tecnologias que resolvem os maiores desafios do mundo. Somos líderes nacionais com mais de 28 anos de experiência em integração de soluções para Órgãos Governamentais e Empresas Privadas.

Descrição Técnica da Solução

Suporte e Manutenção a Hardware:

- Análise e diagnóstico remoto;
- Atendimento on-site para substituição de componentes;
- Reposição de peças defeituosas. O item substituído se torna propriedade da **CONTRATADA**, e o substituto do **CONTRATANTE**. O item substituto poderá não ser novo, mas estará em boas condições de operação e será, no mínimo, funcionalmente equivalente ao item substituído;
- Atualizações corretivas de firmwares e microcodes fornecidos gratuitamente pelo fabricante.

Serviços Proativos de Hardware:

- Manutenção preventiva (limpeza, ajustes mecânicos etc.) anual e programada pelo cliente;
- Pré-disposição para sugestões/análise de melhorias no ambiente;

Monitoramento Nível I – Sistema Autônomo (Alertas de Hardware)

- Falhas de sistema (Hardware);
- Disponibilização de Plataforma de Monitoramento, Gráficos e Alertas;
- PaaS: Plataforma de Monitoramento (Icinga2 ou Zabbix);
- Modo de Atuação: Sinalização de Incidente (Sistema Autônomo);
- Notificações: Painel, Email, Telegram, WhatsApp;
- Período de Retenção dos dados (6 Meses);
- Acionamento automático do Suporte do Cliente.

Cumprimento de Pré-Requisitos:

O não cumprimento de quaisquer pré-requisitos e/ou itens desta proposta, anterior ou durante a execução dos serviços, por parte da contratante, poderá implicar na paralisação deles, até que se satisfaçam as exigências do item em questão. Durante este período, a CONTRATADA não ficará obrigada a cumprir o SLA contratado.

Nosso compromisso com o fornecimento de serviços de monitoramento está intrinsecamente ligado às capacidades técnicas dos equipamentos. Reconhecemos que cada equipamento possui suas próprias limitações e funcionalidades

específicas que podem afetar o escopo dos itens monitoráveis.

Serviços Adicionais: Qualquer necessidade de monitoramento que requeira customização além da capacidade padrão do equipamento será considerada como um serviço adicional. Estes serviços serão objeto de uma avaliação técnica e, se necessários, serão orçados separadamente. A implementação dessas customizações estará sujeita à aprovação explícita do cliente, garantindo que ambas as partes tenham expectativas alinhadas antes da execução de quaisquer serviços adicionais.

- O monitoramento será realizado exclusivamente a nível de hardware, utilizando as plataformas Zabbix ou Icinga2, definidas pela CONTRATADA;
- Todos os alertas são automatizados, sem intervenção humana, sendo responsabilidade do cliente definir previamente:
- Quais são os alertas considerados críticos que exigem sinalização/escalonamento;
- A lista de escalonamento com os respectivos contatos e níveis de prioridade.
- Disponibilização de Recursos pelo Cliente:
- O cliente deve fornecer um hardware ou uma máquina virtual com Linux Oracle 9 ou superior já instalado, dedicado para a instalação do Zabbix Proxy ou Icinga2 Satellite;
- É necessário que o cliente disponibilize um representante responsável por fornecer informações relevantes ao ambiente onde se dará a instalação;

- O cliente deve comunicar a execução do serviço a todas as áreas abrangidas e/ou envolvidas pelo mesmo;
- Deve-se disponibilizar acessos aos equipamentos para instalação de agentes do Zabbix ou Icinga2;
- Disponibilização de link de comunicação por parte do cliente (VPN);
- O cliente deve disponibilizar recurso humano responsável pela intervenção física nos equipamentos quando necessário.
- Estrutura de Monitoramento:
- O monitoramento será realizado através da estrutura: Equipamento => Zabbix Proxy / Icinga2
- Satellite => Zabbix Server / Icinga2 Server;
- O cliente deve fornecer a lista de IPs (Hosts) que serão monitorados com as comunidades SNMP/IPMI já configuradas e acessos liberados através do Proxy.
- Para ativação de qualquer monitoramento será obrigatório a implementação de um túnel de VPN (CLIENTExCONTRATADA).

Limitações do Serviço:

- Este serviço não tem por objetivo treinar o cliente sobre a operação ou configuração do sistema de monitoramento.
- Acesso Remoto e Segurança:
- Deve-se liberar acesso remoto aos ambientes quando necessário para a equipe de monitoramento da contratada;
- Assegurar que todas as portas de rede e firewalls estejam configuradas para permitir a comunicação necessária para o monitoramento.
- Este escopo visa estabelecer as diretrizes para um serviço de monitoramento de hardware totalmente automatizado, garantindo a detecção proativa de falhas e a notificação eficiente, alinhado às necessidades e expectativas do cliente.

Serviços Software Vxrail:

- Assessment / Levantamento de Informações;
- Health Check / Avaliação de Ambiente;
- Firmware Upgrade - Servidores e Switch;
- Software Upgrade - ESXi, vCenter, NSX e Switch ou VMware Cloud Foundation;
- Atualização do VxRail Manager.

Premissa Vxrail

- Necessário o acompanhamento por parte do cliente, de um responsável pela administração do ambiente (VMware).

Itens Não Inclusos:

- Fornecimento de licenças de software/firmwares/patches/microcodes não gratuitos distribuídos pelos fabricantes;
- Fornecimento de peças de reposição para itens não contratuais ou para substituição em itens contratuais com defeitos pré-existentes à contratação/inventário;
- Atendimento a equipamentos não contratuais ou fora do escopo desta proposta.

Inventário:

- A **CONTRADA** precisa saber a composição dos equipamentos, para garantir o atendimento do SLA. Para isso precisamos receber informações como Part Number de System Board, Power Supply, Hard Disk, Memória e etc.
- A **CONTRATANTE** é responsável por disponibilizar a coleta lógica de hardware de todos os equipamentos, após isso a **CONTRADA** irá realizar a extração das informações e fazer a validação do inventário.

Níveis de serviços acordados (SLA)

- Todas as metas serão alcançadas para chamados que não envolvam serviços de terceiros do cliente. Chamados com agendamento não entram nas métricas de SLA por estarem de acordo comum com o cliente.
- As definições de SLA propostas compreendem somente sobre os chamados que façam parte do escopo e níveis de atendimento da equipe do Customer Solution Center **CONTRADA** e seus parceiros credenciados. Os níveis de SLA deverão ser avaliados periodicamente de acordo com o cenário de atendimento e suas variações. Os níveis de SLA inicialmente propostos para este contrato de manutenção e suporte são:

Suporte Crítico 24x7x2x6

Contempla atendimento 24 horas por dia todos os dias da semana, incluindo sábados, domingos e feriados, com tempo de resposta telefônica de 2 horas e 6 horas de solução a partir da abertura do chamado. Contempla ainda reposição de peças defeituosas.

Por se tratar de itens que devem possuir redundância e não causar indisponibilidade imediata nos equipamentos, consumíveis como baterias, baterias de controladoras etc., não estão contemplados no SLA contratado. Serão substituídos pelo contrato, mas sem tempo de solução.

Localidades e Equipamentos. Suportados*:

DESCRIÇÃO	NÚMERO DE SÉRIE	SLA	LOCALIDADE
Dell VxRail S570	BP5M2D3	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP
Dell VxRail S570	CP5M2D3	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP
Dell VxRail S570	DP5M2D3	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP
Dell VxRail S570	FP5M2D3	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP
Dell S4128F-ON	3G9BV43	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP
Dell S4128F-ON	HF9BV43	24x7x2x6	Santana do Parnaíba/SP

Condições Comerciais

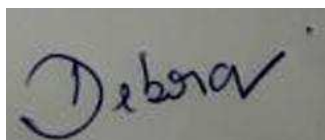
ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	PREÇO TOTAL
01	Renovação da Garantia dos equipamentos (1 ano) - PerfilCare+	Unidade	R\$ 38.720,00

Prazo de Entrega 60 dias úteis	Pagamento 30 dias	Validade 15 dias	Frete Incluso
--	-----------------------------	----------------------------	-------------------------

O disposto nesta proposta prevalece sobre quaisquer outros termos e condições do Cliente, incluindo Ordens de Compra. O aceite dentro do prazo de validade não garante manutenção dos preços em caso de alterações de mercado. A PerfilComp poderá revisar valores conforme disponibilidade e reajustes aplicáveis.

Dados Cadastrais e Responsável Comercial

Responsável Comercial



Nome: Débora Eiko Uno
CPF: 299.002.448.42
RG: 27.678.950-7

Dados da Empresa

PerfilComp Tecnologia
 CNPJ: 02.543.216/0001-29
 Endereço: Rua Barão do Rio Branco, nº 459, Sala 20, Centro, Farroupilha – RS
 CEP: 95170-404
 Tel.: 61. 99222 2009
 E-mail: edvan@perfil.inf.br
 Site: www.perfil.inf.br