

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

ADITAMENTO 1

ADITIVO 1

VERSÃO EM PORTUGUÊS
VERSIÓN EN PORTUGUÉS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

Aquisição e instalação de licenças, bem como a manutenção e atualização de versões, incluindo os serviços de suporte técnico remoto, consultoria técnica especializada e treinamentos em produtos ESRI.

2. ALCANCE DA SOLUÇÃO

O alcance da solução compreende:

- Aquisição de novas licenças e *upgrade* de licenças;
- Manutenção e atualização de versões de licenças;
- Suporte técnico remoto e “in situ” no uso dos produtos ESRI;
- Consultoria técnica especializada;
- Treinamentos em produtos ESRI.

3. AQUISIÇÃO E UPGRADE DE LICENÇAS

Aquisição de licenças e contas de usuários nomeados e a atualização (*upgrade*) de 1 (uma) licença *ArcGIS Enterprise Standard* para a licença *ArcGIS Enterprise Advanced*, conforme demonstrado na Tabela 1.

O serviço de aquisição de licenças e upgrade inclui a realização da instalação e configuração dos produtos no ambiente de ITAIPU, o qual deverão ser realizados pela CONTRATADA atendendo o exposto nos itens 8 e 9 dessas Especificações Técnicas.

A CONTRATADA deverá fornecer o certificado de registro das licenças emitidas pelo fabricante. A ITAIPU poderá utilizar a licença mesmo após o término da vigência do Contrato.

Tabela 1 - Relação das aquisições de licenças, subscrições anuais e atualização (upgrade)

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT.
1.1	<i>Upgrade de Licenciamento ArcGIS Enterprise Standard para ArcGIS Enterprise Advanced</i>	Licença	1
1.2	<i>ArcGIS Enterprise Advanced - Staging</i>	Licença	1
1.3	<i>ArcGIS Enterprise Image Server</i>	Licença	1
1.4	ArcGIS Desktop Standard Concurrente Use - Secundária	Licença	2
1.5	<i>ArcGIS Drone2Map</i>	Subscrição Anual	6
1.6	Usuários Nomeados Level 2 (validade 12 meses)	Subscrição Anual	80

3.1. AQUISIÇÃO DE CONTAS DE USUÁRIOS NOMEADOS E SUBSCRIÇÕES DRONE2MAP

Aquisição de 80 (oitenta) contas de usuários nomeados nível 2 para uso do *ArcGIS Server Enterprise Advanced* e 6 subscrições do *ArcGIS Drone2Map* com validade de 12 meses, sem garantia de faturamento.

A celebração do contrato não assegura o faturamento da totalidade das subscrições. Ou seja, a aquisição será realizada conforme demanda da ITAIPU, que poderá ocorrer a qualquer tempo durante a vigência do contrato.

As contas de usuários serão faturadas por um período de 12 (doze) meses, contados a partir do mês de sua ativação, podendo ultrapassar o limite da vigência contratual.

As contas de usuários deverão estar disponíveis para uso de ITAIPU, em até 24 horas, contados a partir do recebimento da solicitação pela CONTRATADA.

4. MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

Corresponde a manutenção e atualização de versões de licenças instaladas no ambiente de ITAIPU.

O serviço de manutenção e atualização de versões de licenças já instaladas em ITAIPU, conforme Tabela 2, compreende o período de dezembro de 2019 a dezembro de 2022.

A manutenção e atualização de versões de licenças adquiridas nesta contratação (listados na Tabela 3) deverá compreender o período de dezembro de 2019 a dezembro de 2022.

O serviço de manutenção compreende a liberação de atualizações (melhorias e correções), liberação de versões beta e acesso ilimitado a cursos *e-learning* da ESRI.

Tabela 2 - Atualização de licenças pertencentes a ITAIPU.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
2.1	<i>ArcGIS for Desktop Advanced (Arcinfo) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.2	<i>ArcGIS for Desktop Advanced (Arcinfo) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	5
2.3	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.4	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	3
2.5	<i>ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.6	<i>ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	6
2.7	ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1
2.8	ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance	3
2.9	ArcGIS 3d Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1
2.10	ArcGIS 3d Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance	3
2.11	ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1
2.12	ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance	2
2.13	ArcGIS Tracking Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1
2.14	ArcGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1
2.15	ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance	1

Tabela 3 - Relação de novas licenças a serem atualizadas.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANT.
3.1	<i>ArcGIS Enterprise Advanced</i>	1
3.2	<i>ArcGIS Enterprise Advanced - Staging</i>	1
3.3	<i>ArcGIS Enterprise Image Server</i>	1
3.4	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	2

5. SUPORTE TÉCNICO REMOTO

O serviço de suporte técnico remoto compreende atualização de *software*, diagnóstico e solução dos problemas detectados no funcionamento do software no ambiente de ITAIPU.

Durante a vigência do contrato, caso a fabricante libere novos softwares decorrentes da atualização de versões das licenças adquiridas e atualizadas (Tabelas 1 e 2), a CONTRATADA é responsável pela instalação e configuração dos mesmos no ambiente de ITAIPU, sendo o serviço de atualização parte das atividades de suporte remoto.

As atualizações de *softwares* poderão ser realizadas utilizando o serviço de suporte técnico remoto ou consultoria “in-situ”, caso ITAIPU julgue necessário. Fica à critério de ITAIPU a utilização destes novos *softwares*.

A CONTRATADA deverá diagnosticar e solucionar os problemas técnicos reportados que afetam o *software*, e uma vez solucionado o problema, informar à ITAIPU as causas e solução adotada.

O serviço de suporte técnico remoto deve estar disponível em horário comercial e respeitar o calendário da ITAIPU, em anexo.

A ITAIPU fará a abertura de chamado de suporte técnico por e-mail, por telefone ou por outro canal de comunicação indicado pela CONTRATADA. Chamados de suporte técnico remoto poderão ser abertos nos idiomas castelhano ou português.

A ITAIPU definirá o nível prioridade do chamado de suporte técnico quando de sua abertura, conforme classificação da Tabela 4. O tempo de resposta e prazo para conclusão do suporte

técnico inicia-se no momento de abertura do chamado junto à CONTRATADA. O chamado somente será considerado concluído quando da aceitação da solução pela ITAIPU.

Tabela 4. Classificação dos tipos de chamado de Suporte Remoto.

Nível	Descrição	Tempo de Resposta	Prazo de conclusão
Crítico	<i>Software</i> indisponível, investigação/tratamento de causa raiz para resolução do problema que não permite ao cliente a continuidade do trabalho e que gerem prejuízo aos processos sem a possibilidade de contornar o problema com outra solução.	8 horas	Até 2 dias úteis
Urgente	<i>Software</i> com degradação de <i>performance</i> , investigação/tratamento de causa raiz para resolução do problema que gerou a perda de performance, ou chamados de intervenção manual nos processos que não permitam ao cliente a continuidade do trabalho, e que gerem prejuízos ao processo, mas que permitam contornar o problema com outra solução.	10 horas	Até 5 dias úteis
Alto	Tratamento de chamados de correção para problemas em geral, não envolvendo a indisponibilidade ou degradação, permitindo ao cliente a continuidade do trabalho, mas que indique não conformidade, sendo a mesma de baixo impacto.	14 horas	Até 10 dias úteis
Baixo	Tratamento de chamados de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	18 horas	Até 15 dias úteis

6. CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Serviço de consultoria “in-situ”, com duração total de 80 (oitenta) horas, compreende a [instalação](#), o desenvolvimento de projetos e tarefas complementares relacionadas com os produtos objeto destas especificações, sendo estimado uma quantidade de 3 (três) visitas no período do contrato.

Para os serviços de consultoria “in-situ”, o banco de hora-homem será utilizado sob demanda e não representa garantia de faturamento.

Ambos os serviços serão realizados na Usina Hidrelétrica ITAIPU.

Todos os gastos referentes a transporte, estadias e consumação de seus empregados correrão, única e exclusivamente, por conta da CONTRATADA. Não recaindo, portanto, nenhuma obrigação à ITAIPU.

Os serviços de consultoria “in-situ” deverão estar disponíveis no horário comercial da ITAIPU. Excepcionalmente poderão ser realizados fora do horário comercial de acordo com a necessidade da ITAIPU (Serviços de alto impacto no ambiente de TI) e serão contados como horas normais de trabalho.

6.1 Consultoria

Os serviços de consultoria deverão ser atendidos por profissionais comprovadamente capacitados na área de atuação requerida.

Estes serviços serão planejados em forma conjunta com a CONTRATADA e executados de acordo com esse planejamento.

A CONTRATADA deverá comprovar a certificação técnica dos profissionais que atenderão aos chamados da ITAIPU, apresentando em até 15 (quinze) dias úteis, a partir da emissão da OIS (Ordem de Início de Serviço), os certificados de especialização dos profissionais envolvidos nas atividades, com pelo menos um dos seguintes certificados:

- ArcGIS Enterprise Administration;
- ArcGIS Enterprise Geodata Management;
- ArcGIS Enterprise System Design;
- ArcGIS Enterprise Administration.

A ITAIPU se reserva no direito de não aceitar atendimento por profissionais não qualificados, ou que não atuem com o devido profissionalismo, devendo a CONTRATADA substituir imediatamente o profissional de forma a não comprometer o atendimento final.

A abertura dos chamados deverá respeitar o cronograma de trabalho a ser definido entre ITAIPU e CONTRATADA.

Os serviços de consultoria serão realizados atendendo o exposto no item 8 (Projeto) destas Especificações Técnicas.

7. TRANSFERÊNCIA DE TECNOLOGIA

Durante a execução dos serviços, objeto do contrato, a CONTRATADA se compromete, a facilitar às pessoas designadas pela ITAIPU o fornecimento de informação e documentação que estas solicitem para dispor de um pleno conhecimento das circunstâncias nas quais se desenvolvem os trabalhos, assim como dos eventuais problemas que possam surgir e das tecnologias, métodos e ferramentas utilizados para resolvê-los.

8. PROJETO

Na execução dos serviços de atualização de versões e/ou consultoria, a CONTRATADA e a ITAIPU adequarão seus trabalhos às seguintes tarefas:

8.1 Levantamento do ambiente de T.I.

A CONTRATADA deverá pedir à ITAIPU as informações necessárias para a instalação e configuração das licenças dos produtos adquiridos ou para realizar os serviços de consultoria.

8.2 Elaboração do Projeto Técnico

O projeto técnico deverá indicar os trabalhos necessários para deixar cada uma das licenças adquiridas em pleno funcionamento, incluindo a instalação, configuração, documentação, testes, certificação e capacitação do pessoal operativo e de gestão. O projeto técnico deverá indicar os testes e certificações que serão realizados para determinar o correto funcionamento da solução, ou o Parecer Técnico no caso de trabalhos de consultoria.

8.3 Aprovação do Projeto Técnico

A ITAIPU deverá pronunciar-se logo após a apresentação do projeto. Se forem necessárias modificações o projeto será devolvido à CONTRATADA, a qual deverá realizar as adequações necessárias e voltar a apresentá-lo à ITAIPU para sua aprovação.

8.4 Desenvolvimento do Projeto Técnico

A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos trabalhos imediatamente após a aprovação do projeto técnico por parte da ITAIPU.

8.5 Aceitação

Ao concluir a instalação, configuração, testes e certificações das licenças solicitadas ou o Parecer Técnico no caso de trabalhos de consultoria, a CONTRATADA informará a ITAIPU, para que esta se pronuncie sobre sua aceitação.

No caso de aceite do trabalho realizado, a ITAIPU emitirá o documento formal de aceitação do resultado final.

9. TREINAMENTO

A CONTRATADA deverá realizar treinamentos para equipe técnica de ITAIPU nos *softwares* e tecnologias para o completo funcionamento das capacidades das licenças adquiridas.

A celebração do contrato não assegura a realização/faturamento dos treinamentos previstos. Ou seja, os treinamentos serão realizados conforme demanda da ITAIPU, considerando sua necessidade. A seu exclusivo critério, durante a vigência do contrato, ITAIPU apontará quais treinamentos serão realizados.

A lista de treinamentos previstos é apresentada na Tabela 5.

Tabela 5. Lista de Treinamentos

Curso	Quant. de curso	Carga Horária	Quant. de Turma
ArcGIS 4: Sharing Content on the Web	1	16	20
Configuring web applications using web app builder	1	16	20
Migrating from ArcMap to ArcGIS Pro	2	16	20
Creating Story Maps with ArcGIS	1	8	20
ArcGIS Enterprise: Configuring a Base Deployment	1	16	20

Os treinamentos deverão ser realizados nas instalações da ITAIPU, em Foz do Iguaçu-PR. A infraestrutura necessária ao treinamento (sala, estações de trabalho, conexão de rede, *flip-chart*, *coffee-break*) será fornecida por ITAIPU.

Caberá à CONTRATADA fornecer o material didático (livros, apostilas impressas ou digitais etc.) para o desenvolvimento das atividades, assim como os certificados de conclusão aos participantes.

Os treinamentos deverão ser realizados para turma de até 20 pessoas, das 7h30min às 12h e das 14h às 17h30min, de acordo com o calendário vigente em ITAIPU.

As datas de realização e a ordem dos treinamentos serão negociadas entre a CONTRATADA e ITAIPU. Em caso de divergência, CONTRATADA deverá respeitar as datas e ordem dos treinamentos definidos por ITAIPU.

A CONTRATADA é responsável pela instalação e configuração de todos os *softwares* utilizados no treinamento.

O treinamento deverá reproduzir, da maneira mais fidedigna possível, a configuração de infraestrutura de Tecnologia de Informação que será adotada pelos profissionais de ITAIPU após o treinamento.

O treinamento deverá ser ministrado por profissional comprovadamente capacitado. A CONTRATADA deverá enviar antecipadamente as qualificações do instrutor para avaliação de ITAIPU. A seu exclusivo critério, ITAIPU poderá solicitar a substituição do instrutor.

Após a realização de cada turma do treinamento será aplicada a “Avaliação de Reação” - formulário anexo da contratação. O treinamento deverá ser repostado pelo CONTRATADO, sem custo adicional a ITAIPU, quando a média do resultado dos itens de pesquisa “Atendido” e “Plenamente Atendido” da avaliação de reação, for inferior a 50%.

10. TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

As partes comprometem-se a transmitir todas as informações necessárias para a correta execução e cumprimento do objeto deste contrato.

A expressão “Informações” inclui quaisquer dados ou materiais revelados em consequência deste contrato, acerca da Itaipu, seus bens de informação, topologias, planos, processos, operações, pessoal, propriedades, clientes, produtos e serviços.

Em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada Informação, a CONTRATADA deverá tratar a mesma sob sigilo até que venha a ser autorizada por escrito pela ITAIPU. De forma alguma se interpretará o silêncio da ITAIPU como liberação do compromisso de manter o sigilo da Informação.

As partes contratantes se obrigam a tomar todas as medidas de segurança necessárias e as mesmas precauções para proteger as informações confidenciais de divulgação a terceiros que tomariam com suas próprias informações exclusivas e confidenciais.

Nenhuma das partes, sem o consentimento prévio e por escrito da outra parte, divulgará, fornecerá ou tornará disponíveis quaisquer das informações confidenciais da outra parte em qualquer forma a qualquer pessoa, salvo aos seus empregados, administradores, diretores ou terceiros de boa-fé, cujo acesso for necessário para permitir a essa parte exercer seus direitos segundo este contrato.

11. CONDIÇÕES GERAIS

Os custos de logística para a realização dos serviços previstos no escopo destas Especificações Técnicas deverão estar contidos no preço ofertado.

A ITAIPU não se responsabilizará por nenhum ônus referente a viagens, hospedagem, locomoção e alimentação durante a execução do contrato. Caso o serviço realizado não atenda às necessidades e expectativas da ITAIPU, a CONTRATADA deverá prestar novamente o serviço, sem qualquer ônus para ITAIPU.

As licenças, usuários nomeados e os demais *softwares* poderão ser instalados em servidores com sistema operacional Linux ou Windows, conforme indicação da equipe técnica de ITAIPU.

VERSÃO EM CASTELHANO
VERSIÓN EN CASTELLANO

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

Adquisición e instalación de licencias, así como el mantenimiento y actualización de versiones, incluyendo los servicios de soporte técnico remoto, consultoría técnica especializada y entrenamientos en productos ESRI.

2. ALCANCE DE LA SOLUCIÓN

El alcance de la solución comprende:

- Adquisición de nuevas licencias y upgrade de licencias;
- Mantenimiento y actualización de versiones de licencias;
- Soporte técnico remoto e “in situ”, en el uso de los productos ESRI;
- Consultoría técnica especializada;
- Capacitaciones en productos ESRI.

3. ADQUISICIÓN Y UPGRADE DE LICENCIAS

Adquisición de licencias y de cuentas de usuarios nominales y la actualización (*upgrade*) de 1 (una) licencia *ArcGIS Enterprise Standard* para la licencia *ArcGIS Enterprise Advanced*, conforme demostrado en la Tabla 1.

El servicio de adquisición de licencias y upgrade incluye la realización de instalación y configuración de los productos en el ambiente de ITAIPU, los cuales deberán ser realizados por el CONTRATISTA en conformidad con lo expuesto en los ítems 8 y 9 de esta Especificación Técnica.

El CONTRATISTA deberá proveer el certificado de registro de las licencias emitidas por el fabricante. La ITAIPU podrá utilizar la licencia aún después del término de vigencia del contrato.

Tabla 1 - Relación de las adquisiciones de licencias, suscripciones anuales y actualizaciones (upgrade)

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT.
1.1	<i>Upgrade de Licenciamiento ArcGIS Enterprise Standard para ArcGIS Enterprise Advanced</i>	Licencia	1
1.2	<i>ArcGIS Enterprise Advanced - Staging</i>	Licencia	1
1.3	<i>ArcGIS Enterprise Image Server</i>	Licencia	1
1.4	ArcGIS Desktop Standard Concurrent Use - Secundaria	Licencia	2
1.5	<i>ArcGIS Drone2Map</i>	Suscripción Anual	6
1.6	Usuarios Nominales Level 2 (validez 12 meses)	Suscripción Anual	80

3.1. ADQUISICIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS NOMINALES E SUSCRIPCIONES DRONE2MAP

Adquisición de 80 (ochenta) cuentas de usuarios nominales nivel 2 para uso de *ArcGIS Server Enterprise Advanced* y 6 suscripciones con validez de 12 meses, sin garantía de facturación.

La celebración del contrato no asegura la facturación por la totalidad de las cuentas de usuarios. O sea, la adquisición de las cuentas de usuario será realizada conforme demanda de ITAIPU, que podrá ocurrir a cualquier tiempo durante la vigencia del contrato.

Las cuentas de usuarios serán facturadas por un periodo de 12 (doce) meses, contados a partir del mes de su activación, por lo tanto el límite contractual puede ser excedido.

Las cuentas de usuarios deberán estar disponibles para uso de ITAIPU, en un plazo de hasta 24 horas, contados a partir de la recepción de la solicitud por el CONTRATISTA.

4. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE VERSIONES

Corresponde al mantenimiento y actualización de versiones de las licencias instaladas en ITAIPU, a saber:

El servicio de mantenimiento y actualización de versiones de licencias ya instaladas en ITAIPU, conforme la Tabla 2, comprende el periodo de diciembre de 2019 a diciembre de 2022.

El mantenimiento y la actualización de versiones de las licencias adquiridas en esta contratación (listados en la Tabla 3), comprenden el periodo de diciembre de 2019 a diciembre de 2022.

El servicio de mantenimiento comprende la liberación de actualizaciones (mejoras y correcciones), liberación de versiones beta y acceso ilimitado a cursos *e-learning* de ESRI.

Tabla 2 - Actualización de licencias pertenecientes a ITAIPU

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANT.
2.1	<i>ArcGIS for Desktop Advanced (Arcinfo) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.2	<i>ArcGIS for Desktop Advanced (Arcinfo) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	5
2.3	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.4	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	3
2.5	<i>ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) - Concurrent use Primary Maintenance</i>	1
2.6	<i>ArcGIS for Desktop Basic (ArcView) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	6
2.7	<i>ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1
2.8	<i>ArcGIS Spatial Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance</i>	3
2.9	<i>ArcGIS 3d Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1

2.10	<i>ArcGIS 3d Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance</i>	3
2.11	<i>ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1
2.12	<i>ArcGIS Geostatistical Analyst for Desktop Concurrent Use Secondary Maintenance</i>	2
2.13	<i>ArcGIS Tracking Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1
2.14	<i>ArcGIS Data Interoperability for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1
2.15	<i>ArcGIS Network Analyst for Desktop Concurrent Use Primary Maintenance</i>	1

Tabla 3 - Relación de nuevas licencias a ser actualizadas

Ítem	Descripción	Cant.
3.1	<i>ArcGIS Enterprise Advanced</i>	1
3.2	<i>ArcGIS Enterprise Advanced - Staging</i>	1
3.3	<i>ArcGIS Enterprise Image Server</i>	1
3.4	<i>ArcGIS for Desktop Standard (ArcEditor) - Concurrent use Secondary Maintenance</i>	2

5. SOPORTE TÉCNICO REMOTO

El servicio de soporte técnico remoto comprende actualización de software, diagnóstico y solución de problemas detectados en el funcionamiento del software en el ambiente ITAIPU.

Durante la vigencia del contrato, caso el fabricante publique nuevos softwares debido a la actualización de versiones de las licencias adquiridas y actualizadas (Tablas 1 y 2), el CONTRATISTA es responsable por la instalación y configuración de los mismos en el ambiente de ITAIPU, siendo el servicio de actualización parte integrante de las actividades de soporte remoto.

Las actualizaciones de software podrán ser realizadas utilizando el servicio de soporte técnico remoto o consultoría “in-situ”, caso ITAIPU juzgue necesario. Queda a criterio de ITAIPU la utilización de estos nuevos softwares.

El CONTRATISTA deberá diagnosticar y solucionar los problemas técnicos reportados que afectan el software, y una vez solucionado el problema, informar a ITAIPU las causas y la solución adoptada.

El servicio de soporte técnico remoto debe estar disponible en horario comercial y respetar el calendario de ITAIPU, en anexo.

La ITAIPU hará la apertura de llamado de soporte técnico por email, por teléfono o por otro canal de comunicación indicado por el CONTRATISTA. Llamados de soporte técnico remoto podrán ser abiertos en los idiomas castellano o portugués.

La ITAIPU definirá el nivel prioridad del llamado de soporte técnico al momento de su apertura, conforme clasificación que consta en la Tabla 4. El tiempo de respuesta y plazo para conclusión del soporte técnico se inicia en el momento de apertura del llamado junto al CONTRATISTA. El llamado solamente será considerado concluido con la aceptación de la solución por ITAIPU.

Tabla 4. Clasificación de los tipos de llamado de Soporte Remoto

Nivel	Descripción	Tiempo de Respuesta	Plazo de conclusión
Crítico	Software indisponible, investigación/tratamiento de causa raíz para resolución del problema que no permite al cliente la continuidad del trabajo y que cause perjuicio a los procesos sin la posibilidad de contornar el problema con otra solución.	8 horas	Hasta 2 días hábiles
Urgente	Software con degradación de performance, investigación/tratamiento de causa raíz para resolución del problema que causó la pérdida de performance, o llamados de intervención manual en los procesos que no permitan al cliente la continuidad del trabajo, y que causen perjuicios al proceso, pero que permitan contornar el problema con otra solución.	10 horas	Hasta 5 días hábiles
Alto	Tratamiento de llamados de corrección para problemas en general, que no ocasionen la indisponibilidad o degradación, permitiendo al cliente la continuidad del trabajo, pero que indique no conformidad, siendo la misma de bajo impacto.	14 horas	Hasta 10 días hábiles
Bajo	Tratamiento de llamados de investigación para problemas en general, que no ocasionen indisponibilidad o degradación.	18 horas	Hasta 15 días hábiles

6. CONSULTORÍA TÉCNICA ESPECIALIZADA

Servicio de consultoría “in-situ”, con duración total de 80 (ochenta) horas, comprende [la instalación](#), el desarrollo de proyectos y tareas complementares relacionadas con los productos

objeto de esta especificación, siendo estimada una cantidad de 3 (tres) visitas en el período de vigencia del contrato.

Para los servicios de consultoría “in-situ”, el banco de hora-hombre será utilizado bajo demanda y no representa garantía de facturación. Ambos servicios serán realizados en la Usina Hidroeléctrica ITAIPI.

Todos los gastos referentes a transporte, estadías y consumación de sus empleados correrán, única y exclusivamente, por cuenta del CONTRATISTA. No recayendo, por lo tanto, ninguna obligación a ITAIPI.

Los servicios de consultoría “in-situ” deberán estar disponibles en el horario comercial de ITAIPI. Excepcionalmente, podrán ser realizados fuera del horario comercial de acuerdo con la necesidad de ITAIPI (Servicios de alto impacto en el ambiente de TI) y serán contados como horas normales de trabajo.

6.1 Consultoría

Los servicios de consultoría deberán ser atendidos por profesionales comprobadamente capacitados en el área de actuación requerida.

Estos servicios serán planificados en forma conjunta con el CONTRATISTA y ejecutados de acuerdo con esa planificación.

El CONTRATISTA deberá comprobar la certificación técnica de los profesionales que atenderán los llamados de ITAIPI, presentando en hasta 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la emisión de la OIS (Orden de Inicio de Servicio), los certificados de especialización de los profesionales involucrados en las actividades, con por lo menos uno de los siguientes certificados:

- ArcGIS Enterprise Administration
- ArcGIS Enterprise Geodata Management
- ArcGIS Enterprise System Design
- ArcGIS Enterprise Administration

La ITAIPU se reserva el derecho de no aceptar atención por profesionales no calificados, o que no actúen con el debido profesionalismo, debiendo el CONTRATISTA sustituir inmediatamente al profesional de forma a no comprometer la atención final.

La apertura de los llamados deberá respetar el cronograma de trabajo a ser definido entre ITAIPU y el CONTRATISTA.

Los servicios de consultoría serán realizados atendiendo lo expuesto en el ítem 8 (Proyecto) de estas Especificaciones Técnicas.

7. TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

Durante la ejecución de los servicios, objeto del contrato, el CONTRATISTA se compromete, a facilitar a las personas designadas por la ITAIPU, el suministro de información y documentación que estas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en las cuales se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan surgir y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

8. PROYECTO

En la ejecución de los servicios de actualización de versiones y/o consultoría, el CONTRATISTA y la ITAIPU adecuarán sus trabajos a las siguientes tareas:

8.1 Levantamiento del ambiente de T.I.

El CONTRATISTA deberá pedir a la ITAIPU las informaciones necesarias para la instalación y configuración de las licencias de los productos adquiridos o para realizar los servicios de consultoría.

8.2 Elaboración del Proyecto Técnico

El proyecto técnico deberá indicar los trabajos necesarios para dejar en pleno funcionamiento, cada una de las licencias adquiridas, incluyendo la instalación, configuración, documentación, pruebas, certificación y capacitación del personal operativo y de gestión. El proyecto técnico deberá indicar las pruebas y certificaciones que serán realizadas para determinar el correcto funcionamiento de la solución, o el Parecer Técnico en caso de trabajos de consultoría.

8.3 Aprobación del Proyecto Técnico

La ITAIPU deberá expedirse luego de la presentación del proyecto. Si fueren necesarias modificaciones, el proyecto será devuelto al CONTRATISTA, que deberá realizar las adecuaciones necesarias y volver a presentarlo a ITAIPU para su aprobación.

8.4 Desarrollo del Proyecto Técnico

El CONTRATISTA deberá iniciar la ejecución de los trabajos inmediatamente después de la aprobación del proyecto técnico por parte de la ITAIPU.

8.5 Aceptación

Al concluir la instalación, configuración, pruebas y certificaciones de las licencias solicitadas o el Parecer Técnico en el caso de trabajos de consultoría, el CONTRATISTA informará a ITAIPU, para que esta se expida sobre su aceptación.

En caso de aceptación del trabajo realizado, ITAIPU emitirá el documento formal de aceptación del resultado final.

9. CAPACITACIÓN

El CONTRATISTA deberá realizar capacitaciones para el equipo técnico de ITAIPU en los softwares y tecnologías para el completo funcionamiento de las capacidades de las licencias adquiridas.

La celebración del contrato no asegura la realización/facturación de las capacitaciones previstas. O sea, las capacitaciones serán realizadas conforme demanda de ITAIPU, considerando su necesidad. A su exclusivo criterio, durante la vigencia del contrato, ITAIPU definirá las capacitaciones que serán realizados.

La lista de capacitaciones previstas se presenta en la Tabla 5.

Tabla 5. Lista de Capacitaciones

Curso	Cant. de curso	Carga Horaria	Cant. de grupo

ArcGIS 4: Sharing Content on the Web	1	16	20
Configuring Web Apps Using Web AppBuilder for ArcGIS	1	16	20
Migrating from ArcMap to ArcGIS Pro	2	16	20
Creating Story Maps with ArcGIS	1	8	20
ArcGIS Enterprise: Configuring a Base Deployment	1	16	20

Las capacitaciones deberán ser realizadas en las instalaciones de ITAIPU, en Foz de Iguazu-PR. La infraestructura necesaria para las capacitaciones (sala, estaciones de trabajo, conexión de red, flip-chart, coffee-break) serán suministradas por ITAIPU.

Cabrá al CONTRATISTA proveer el material didáctico (libros, folletos impresos o digitales, etc.) para el desarrollo de las actividades, así como los certificados de conclusión a los participantes.

Las capacitaciones deberán ser realizadas para grupos de hasta 20 personas, de las 07:30 a las 12:00 y de las 14:00 a las 17:30, de acuerdo al calendario vigente en ITAIPU.

Las fechas de realización y el orden de las capacitaciones serán negociados entre el CONTRATISTA e ITAIPU. En caso de divergencia, el CONTRATISTA deberá respetar las fechas y orden de las capacitaciones definidos por ITAIPU.

El CONTRATISTA es responsable por la instalación y configuración de todos los softwares utilizados en la capacitación.

La capacitación deberá reproducir, de la manera más fidedigna posible, la configuración de infraestructura de Tecnología de Información que será adoptada por los profesionales de ITAIPU después de dicha capacitación.

La capacitación deberá ser realizada por profesional comprobadamente capacitado. El CONTRATISTA deberá enviar anticipadamente los datos de calificación del instructor para evaluación por ITAIPU. A su exclusivo criterio, ITAIPU podrá solicitar la sustitución del instructor.

Después de la realización de cada grupo de capacitación, será aplicada la “Evaluación de Reacción” - formulario anexo a la contratación. La capacitación deberá volver a ser realizada por el CONTRATISTA, sin costo adicional para ITAIPU, cuando la media del resultado de los ítems calificados como “Atendido” y “Plenamente Atendido” de la evaluación de reacción, fuere inferior a 50%.

10. TÉRMINO DE SIGILO Y CONFIDENCIALIDAD

Las partes se comprometen a transmitir todas las informaciones necesarias para la correcta ejecución y cumplimiento del objeto de este contrato.

La expresión “Informaciones” incluye cualquier dato o materiales revelados en consecuencia de este contrato, acerca de ITAIPU, sus bienes de información, topologías, planos, procesos, operaciones, personal, propiedades, clientes, productos y servicios.

En caso de duda acerca de la confidencialidad de determinada Información, el CONTRATISTA deberá tratar la misma bajo sigilo hasta que sea autorizada por escrito por la ITAIPU. De ninguna forma se interpretará el silencio de la ITAIPU como liberación del compromiso de mantener el sigilo de la Información.

Las partes contratantes se obligan a tomar todas las medidas de seguridad necesarias y las mismas precauciones para proteger las informaciones confidenciales de divulgación a terceros que tomarían con sus propias informaciones exclusivas y confidenciales.

Ninguna de las partes, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte, divulgará, proveerá o tornará disponibles cualesquiera las informaciones confidenciales de la otra parte en cualquier forma a cualquier persona, salvo a sus empleados, administradores, directores o terceros de buena-fe, cuyo acceso fuere necesario para permitir a esa parte ejercer sus derechos segundo este contrato.

11. CONDICIONES GENERALES

Los costos de logística para la realización de los servicios previstos en el alcance de esta especificación técnica deberán estar contenidos en el precio ofertado.

La ITAIPU no se responsabilizará por ningún costo referente a viajes, hospedaje, traslado y alimentación durante la ejecución del contrato. Caso el servicio realizado no atienda las necesidades y expectativas de la ITAIPU, el CONTRATISTA deberá prestar nuevamente el servicio, sin cualquier costo para ITAIPU.

Las licencias, usuarios nominales y los demás softwares podrán ser instalados en servidores con sistema operativo Linux o Windows, conforme indicación del equipo técnico de ITAIPU.