

# ESTADO DO CEARÁ PODER JUDICIÁRIO SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

## ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - AVC

AQSETIN2016004 — Contratação da Prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

## 1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A solução consiste na contratação, observada a inexigibilidade de licitação e em concordância com Art. 25, inciso I, da Lei 8.666/93, da prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Ceará. A contratação será pelo período de 12 meses e abrangerá os serviços de suporte anteriormente contratados pelo TJCE através dos seguintes contratos já expirados: 51-2011, 43-2012 e 24-2013.

Na tabela abaixo estão descritas as funcionalidades dos equipamentos e software a serem contemplados com os serviços.

Equipamento	Funcionalidade
Risc Power 750	Servidor com os Bancos de Dados de Produção de vários Sistemas Judiciais e Administrativos em uso pelo Tribunal de Justiça do Ceará, tais como:  • SAJPG;  • SAJSG;  • SAJADM;  • PROJUDI;  • SPROC.
Switch SAN	Concentrador de comunicação das fibras ópticas das TAPES do TJCE como também dos Servidores que realizam os backups do

	TJCE, no qual a comunicação é feita através das placas HBA (Host Bus Adapter) nestes Servidores.						
DS4000 EXP810 EXPANSION	Realiza o armazenamento dos dados dos Sistemas Informatizados do Poder Judiciário.						
DS4800	Storage da linha 4800. Realiza o armazenamento dos dados dos Sistemas Informatizados do Poder Judiciário.						
SYSTEM P520	Servidor IBM plataforma pSeries.						
Tape Library (Gabinete primário) - TS3500	Unidade de armazenamento em fitas magnéticas						
Drive LTO TS1050	Drive de fita magnética LTO						

Software	Funcionalidade
AIX 6.1 Enterprise	O AIX é um sistema operacional UNIX baseado em padrões abertos que permite executar aplicações que se fizerem necessárias nos servidores IBM Power Systems. O AIX, junto às tecnologias de virtualização PowerVM, permite consolidar cargas de trabalho em menos servidores.

## 2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

## 2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido	
	Correção de falhas de hardware que prejudiquem, restrinjam ou afetem a operação normal dos sistemas, através da troca de peças ou do equipamento com defeito.	estrutura de TI e Divisão	
	Correção de falhas de software que prejudiquem, restrinjam ou afetem a operação normal dos sistemas, através do telesuporte.		

## 2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Requisitos de	<ul> <li>Os serviços de manutenção corretiva dos softwares dar-se-ão através do Tele- suporte da IBM;</li> </ul>
Manutenção	<ul> <li>Os serviços de manutenção deverão abranger a manutenção corretiva ou preventiva, incluindo a reparação de eventuais falhas dos equipamentos, softwares (telesuporte), firmwares (manutenção preventiva), componentes ou periféricos que se encontrarem inoperantes ou com grave comprometimento de seu funcionamento. Será assegurada a cobertura de todo e qualquer defeito apresentado, inclusive a substituição, quando necessário, de peças, partes, componentes e acessórios pertencentes ao equipamento, sem qualquer ônus para o TJCE;</li> </ul>
	• O serviço de manutenção corretiva de hardware implica em diagnosticar as falhas de hardware dos equipamentos, determinando a origem do problema, e corrigi-lo por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados, restabelecendo a funcionalidade dos equipamentos em condições normais de uso, de acordo com as especificações do fabricante;
	• O serviço de telesuporte ao software AIX compreenderá: assistência remota para questões específicas de uso e instalação; assistência a interpretação de publicações oficiais IBM e a perguntas sobre compatibilidade de produtos IBM; assistência na determinação de problema e fornecimento de soluções aplicáveis, que podem incluir correções de acordo com os termos e condições constantes no Contrato de Licenciamento e Subscrição de Software IBM ou soluções alternativas; revisão de informações de diagnóstico para auxiliar a isolar a causa de problemas (o que inclui assistência na interpretação de traces, logs e/ou dumps);
	• Com relação aos Firmwares (Microcódigo), a CONTRATADA deverá garantir o fornecimento e/ou instalação (Manutenção Preventiva) de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes dos produtos, comercialmente disponíveis, durante o período de vigência contratual;
	• Os chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware e software (telesuporte), deverão ser abertos diretamente à CONTRATADA através de contato on-line (site) ou número telefônico gratuito (0800 ou equivalente). Para cada chamado será fornecido, pela CONTRATADA, o número do mesmo, com data e hora da abertura, para que seja acompanhado pelo CONTRATANTE;
	• O Serviço de Manutenção técnica de hardware (corretiva e preventiva) e software (telesuporte) deverá ser efetuado no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, na modalidade 24x7x365;
	<ul> <li>A Contratada deverá disponibilizar uma estrutura de suporte, incluindo técni- cos, especialistas de suporte, laboratórios e engenharia de fabricação no Bra- sil;</li> </ul>
	<ul> <li>A Contratada deverá administrar e instalar as modificações de engenharia obrigatórias que se aplicarem às máquinas;</li> </ul>
	A Contratada deverá manter, no mínimo, um técnico de hardware empregado

- residente em Fortaleza/CE durante toda a vigência do contrato;
- A Contratada deverá manter um Centro de Atendimento Técnico sediado em Fortaleza-CE durante toda a vigência do contrato. Esse centro de atendimento técnico será responsável por manter peças de reposição que possam ser necessárias;
- O período de disponibilidade para abertura de chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware e telesuporte (software) deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, na modalidade 24x7x365;
- Os serviços de reparo dos equipamentos defeituosos serão executados onde os mesmos se encontram (on site);
- Os locais de execução dos serviços de manutenção corretiva e preventiva de Hardware serão preferencialmente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e o Fórum Clóvis Beviláqua, podendo eventualmente ser um outro local em que o hardware esteja instalado. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem como endereço a Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, bairro Cambeba, CEP: 60.822-325, Fortaleza-CE. O Fórum Clóvis Beviláqua está localizado na Rua Desembargador Floriano Benevides, 220, bairro Água Fria, CEP: 60.811-690, Fortaleza-CE;
- Não será permitida a retirada de quaisquer equipamentos defeituosos, para reparo ou manutenção, das dependências do TJCE, Fórum Clóvis Beviláqua ou do local onde os mesmos se encontrem;
- Tratando-se de troca de HD (disco rígido), o item substituído deverá continuar na posse da CONTRATANTE, devendo a contratada relacionar, na Ordem de Serviço (OS) ou Relatório de Assistência Técnica (RAT), o nome e matrícula de quem ficou de posse do HD defeituoso;
- Todo os custos relativos ao deslocamento de técnicos, eventual transporte de componentes e equipamentos, impostos e taxas, dentre outros, correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA;
- A CONTRATADA fornecerá serviços de mão de obra e todas as peças necessárias à resolução dos problemas e requisições inerentes aos equipamentos contemplados com os serviços;
- É vedada toda e qualquer subcontratação por parte da CONTRATADA de contingente técnico especializado no serviço de manutenção descrito neste documento;
- O atendimento deverá ser realizado por pessoal técnico especializado da CONTRATADA.

## Requisitos Temporais

- Os serviços de manutenção corretiva e preventiva de hardware aos equipamentos IBM, e de telesuporte ao software AIX IBM, contemplados no contrato, vigorarão pelo período de 12 (doze) meses e terão início na data de assinatura do contrato;
- O tempo de atendimento para os chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware é de até 02 (duas) horas, e o tempo de solução para os mesmos chamados é de até 04 (quatro) horas.
- O Tempo de Atendimento é o tempo decorrido entre o horário de abertura do chamado pelo CONTRATANTE e o horário da chegada do técnico ao local

- da ocorrência, ou o início do atendimento remoto;
- O Tempo de Solução é o tempo decorrido entre a chegada do técnico ao local onde se encontram instalados os equipamentos, ou o início do atendimento remoto, e o retorno dos equipamentos ao seu funcionamento normal;
- O Prazo para atendimento ao telesuporte (CAC Centro de Apoio ao Cliente) a software AIX será de 02 (duas) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado;
- O período de disponibilidade para abertura de chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware e telesuporte (software) deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, na modalidade 24x7x365;
- A CONTRATADA garantirá os serviços realizados durante a resolução dos chamados técnicos de hardware pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da respectiva data de resolução do chamado;
- A CONTRATADA deverá enviar ao gestor do Contrato, até o quinto dia útil de cada mês, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos no mês anterior.

## Requisitos de Segurança

- O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012;
- A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos 12 (doze) meses subsequentes ao seu término. O seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA;
- Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Documento, a assinatura do Termo de Confidencialidade, conforme TERMO DE COMPROMISSO anexado ao Termo de Referência, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas;
- O acesso às dependências do TJCE, Fórum Clóvis Beviláqua (Data Centers) ou qualquer outro lugar definido pela CONTRATANTE para a execução dos serviços, dar-se-á mediante identificação do funcionário da Contratada através de crachá e documento de identificação oficial (original) com foto (atualizada), sendo obrigatório apresentação dos mesmos na Assistência Militar do local.

## 3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1 — Prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.										
Entidade	Tribunal de Justiça do Ceará; Justiça Federal de Primeiro Grau em Sergipe; Amazonas Distribuidora de Energia S/A; Banco do Brasil S/A; Martins Comércio e Serviços de Distribuição; Vale Fertilizantes S.A.; Santos Brasil Participações S.A.; Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre; Fund. de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas; Líder Comércio e Indústria LTDA.; Confederação Nacional das Cooperativas; CHESF; Companhia Paranaense de Energia; Cargill Agrícola S/A.; Refrescos Bandeirantes Ind. e Com. Ltda.; dentre outras.									
Descrição	Prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.									
Fornecedor	IBM BRASIL – Indústria, Máquinas e Serviços Ltda. Valor R\$ 503.588,64									

## 4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Quadro resumo da aplicabilidade dos requisitos elencados no art. 14, II, alíneas "a" a "f", da Resolução  $N^{\circ}$  182 do CNJ, para cada uma das alternativas relacionadas no item 3.

Requisito	ID da Solução	Sim	Não	N/A
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administra- ção Pública Federal?	1	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1		X	
A Solução é um software livre ou software público?	1		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	1			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	1			X

#### 5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

#### 5.1. Identificação

Prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

#### 5.2. Justificativa

Devido ao fato dos equipamentos serem de fabricação exclusiva da empresa IBM, esta se torna, mediante as certificações 0042/B/16, 0042/E/16 e 0042/S/16 emitidas pela Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica – ABINEE, a única responsável pela manutenção, suporte, atualização, upgrade e correções de seus equipamentos, bem como de seus componentes. Tal fato evidencia a impossibilidade de realização de licitação para aquisição dos serviços descritos, como também a impossibilidade da compra de peças de reposição para os equipamentos, uma vez que não existem empresas no mercado autorizadas a fornecer peças e suprimentos para os equipamentos, a não ser a própria.

A aquisição de novos equipamentos, como uma segunda solução, não seria viável neste momento, tendo em vista a quantidade de sistemas informatizados do Poder Judiciário Cearense, Administrativos e Judiciais, já homologados e implantados nos respectivos equipamentos IBM. No caso de se optar por esta solução, além do gasto bem mais elevado com a aquisição dos novos equipamentos e os respectivos serviços de suporte, também seria gerado um esforço técnico elevado, uma vez que todos os sistemas informatizados que operam nestes equipamentos teriam que ser migrados para a nova solução, correndo assim o risco de parada nos serviços e gerando grande impacto nas atividades desenvolvidas nas diversas unidades judiciárias e administrativas.

#### 5.3. Descrição

A solução escolhida compreende a contratação da prestação dos serviços exclusivos de suporte técnico para manutenção corretiva e preventiva aos equipamentos IBM pertencentes ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Os serviços serão prestados para os seguintes equipamentos e softwares descritos nas tabelas abaixo:

Equipamento	Tipo	Modelo	Nº Série	Descrição				
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XW					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XX					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XY					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XZ					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16Y0					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16Y1	Unidade de expansão de discos de armazenamento de dados para o Storage				
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056F	DS4800.				
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056G					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056H					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056K					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056L					
DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056M					
DS4800	1815	80A	78K01A2	Storage (armazenamento de dados)				
DS4800	1815	80A	78K01A4					
SWITCH SAN	2498	B24	108092C	Switch de conectividade SAN (Storage Area Network).  Concentrador de comunicação das fibras ópticas das TAPES do TJCE como também dos Servidores que realizam os backups do TJCE, no				
SWITCH SAN	2498	B24	108093H					
SWITCH SAN	2498	B24	108097R					
SWITCH SAN	2498	B24	108625H	qual a comunicação é feita através das placas HBA ( <i>Host Bus Adapter</i> ) nestes Servidores.				
Tape Library (Gabinete primário) - TS3500	3584	L53	7826309	Unidade de armazenamento em fitas magnéticas				
Tape Library (Gabinete primário) - TS3500	3584	L53	7826343					
SYSTEM P520	8203	E4A	06DAD73	Servidor IBM plataforma pSeries.				
SYSTEM P520	8203	E4A	06DAD83					
RISC POWER 750	8233	E8B	821ACCP	Servidor de Banco de Dados de alta				
RISC POWER 750	8233	E8B	821ACDP	disponibilidade.				
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB4B	Unidades para leitura e gravação de fitas				
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB4E	magnéticas				
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB54					
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDC7					
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDC9					

Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE1
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE4
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE6
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE7
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE8
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABED3
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABED9
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF0E
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF01
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF09
Drive LTO TS1050	3588	F5A	78AB88D

	Equipamento			~		
Software	Tipo	Modelo	Nº Série	Descrição		
DIGG DOWED 750 AW	0222	EOD	821ACDP	Sistema Operacional proprietário IBM para gerenciamento		
RISC POWER 750 - AIX	8233	E8B	821ACCP	dos equipamentos Risc Power.		

Os serviços de manutenção corretiva e preventiva de hardware aos equipamentos IBM, e de telesuporte ao software AIX IBM, contemplados no contrato, vigorarão pelo período de 12 (doze) meses e terão início na data de assinatura do contrato.

Os serviços de manutenção corretiva de software dar-se-ão através do telesuporte da CONTRATADA.

Os serviços de manutenção deverão abranger a manutenção corretiva ou preventiva e a reparação de eventuais falhas dos equipamentos, softwares (telesuporte), firmwares (manutenção preventiva), componentes ou periféricos que se encontram inoperantes ou com grave comprometimento do seu funcionamento, com a cobertura de todo e qualquer defeito apresentado, inclusive substituição de peças, partes, componentes e acessórios pertencentes aos equipamentos, sem apresentar qualquer ônus para o TJCE.

O serviço de manutenção corretiva de hardware implica em diagnosticar as falhas de hardware dos equipamentos, determinando a origem do problema, e corrigi-lo por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados, restabelecendo a funcionalidade dos equipamentos em condições normais de uso, de acordo com as especificações do fabricante.

O serviço de telesuporte ao software AIX compreenderá: assistência remota para questões específicas de uso e instalação; assistência a interpretação de publicações oficiais IBM e a perguntas sobre compatibilidade de produtos IBM; assistência na determinação de problema e fornecimento de soluções aplicáveis, que podem incluir correções de acordo com os termos e condições constantes no Contrato de Licenciamento e Subscrição de Software IBM ou soluções alternativas; revisão de informações de diagnóstico para auxiliar a isolar a causa de problemas (o que inclui assistência na interpretação de *traces*, *logs* e/ou *dumps*).

Com relação aos Firmwares (Microcódigo), a CONTRATADA deverá garantir o fornecimento e/ou instalação (Manutenção Preventiva) de correções, novas versões, releases ou atualizações mais recentes dos produtos, comercialmente disponíveis, durante o período de vigência contratual.

Os chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware e software (telesuporte) deverão ser abertos diretamente na CONTRATADA e gerenciados pela mesma através de contato on-line (site) ou número telefônico (0800 ou equivalente à ligação gratuita), fornecendo nesse momento o número, data e hora de abertura do chamado.

Os serviços de manutenção técnica de hardware (corretiva e preventiva) e software (telesuporte) deverão ser efetuados no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, na modalidade 24x7x365.

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura de suporte, incluindo técnicos, especialistas de suporte, laboratórios e engenharia de fabricação no Brasil. Também deverá disponibilizar no mínimo um técnico de hardware contratado e residente em Fortaleza-CE.

A CONTRATADA deverá manter um Centro de Atendimento Técnico sediado em Fortaleza-CE durante toda a vigência do contrato. Esse centro de atendimento técnico será responsável por manter peças de reposição que porventura sejam necessárias à execução dos serviços.

O período de disponibilidade para abertura de chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware e de telesuporte (software) deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana, na modalidade 24x7x365.

O tempo de atendimento para os chamados de manutenção corretiva ou preventiva de hardware é de até 02 (duas) horas, e o tempo de solução para os mesmos chamados é de até 04 (quatro) horas.

O Tempo de Atendimento é o tempo decorrido entre o horário de abertura do chamado pelo CONTRATANTE e o horário da chegada do técnico ao local da ocorrência, ou o início do

atendimento remoto.

O Tempo de Solução é o tempo decorrido entre a chegada do técnico ao local onde se encontram instalados os equipamentos, ou o início do atendimento remoto, e o retorno dos equipamentos ao seu funcionamento normal.

O prazo para atendimento ao telesuporte (CAC – Centro de Apoio ao Cliente) a software AIX será de 02 (duas) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.

Os serviços de reparos dos equipamentos defeituosos serão executados nos locais onde os mesmos se encontrarem (on site).

Os locais de execução dos serviços de manutenção corretiva e preventiva de Hardware serão preferencialmente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e o Fórum Clóvis Beviláqua, podendo eventualmente ser um outro local em que o hardware esteja instalado. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará tem como endereço a Avenida General Afonso Albuquerque Lima, S/N, bairro Cambeba, CEP: 60.822-325, Fortaleza-CE. O Fórum Clóvis Beviláqua está localizado na Rua Desembargador Floriano Benevides, 220, bairro Água Fria, CEP: 60.811-690, Fortaleza-CE.

Não será permitida a retirada de quaisquer equipamentos defeituosos, para reparo ou manutenção, das dependências do TJCE, Fórum Clóvis Beviláqua ou do local onde os mesmos se encontrem.

A CONTRATADA fornecerá serviços de mão de obra e todas as peças necessárias à resolução dos problemas e/ou requisições inerentes aos equipamentos e/ou softwares contemplados com os serviços.

Tratando-se de troca de HD (disco rígido), o item substituído deverá continuar na posse da CONTRATANTE, devendo a contratada relacionar, na Ordem de Serviço (OS) ou Relatório de Assistência Técnica (RAT), o nome e matrícula de quem ficou de posse do HD defeituoso.

Todos os custos relativos ao deslocamento de técnicos, eventual transporte de componentes e equipamentos, impostos e taxas, dentre outros, correrão exclusivamente por conta da CONTRATADA.

É vedada toda e qualquer subcontratação por parte da CONTRATADA de contingente técnico especializado no serviço de manutenção descrito neste documento.

O atendimento deverá ser realizado por pessoal técnico especializado da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá enviar ao gestor do contrato, até o quinto dia útil de cada mês, documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos

atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos no mês anterior.

O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela CON-TRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos 12 (doze) meses subsequentes ao seu término.

O acesso às dependências do TJCE, Fórum Clóvis Beviláqua (Data Centers) ou qualquer outro lugar definido pela CONTRATANTE para a execução dos serviços dar-se-á mediante a identificação do funcionário da Contratada através de crachá e documento de identificação oficial (original) com foto (atualizada), sendo obrigatório apresentação dos mesmos na Assistência Militar do local.

A CONTRATADA garantirá os serviços realizados durante a resolução dos chamados técnicos de hardware pelo período de 06 (seis) meses, contados a partir da respectiva data de resolução do chamado.

Durante esse período de garantia, a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos apresentados nos serviços entregues durante o período da vigência do contrato. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatório e quaisquer outras ocorrências que impeçam o funcionamento normal dos equipamentos. Tais defeitos poderão ser apurados pelo Tribunal de Justiça do Ceará mesmo que os serviços já tenham sido faturados e pagos, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal de Justiça do Ceará.

## 5.4. Bens e Serviços que Compõem a Solução

	7 (6		Equipam	ento	Unidade	Qtd	Valor Unitá-	Valor Total
Id	Bem/Serviço	Tipo	Modelo	Nº Série	Medida	(meses)	rio (1 mês)	(12 meses)
1	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XW	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
2	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XX	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
3	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva— DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XY	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
4	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva— DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16XZ	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
5	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16Y0	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
6	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	78K16Y1	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
7	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056F	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
8	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056G	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
9	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056H	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
10	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056K	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
11	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056L	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68

						1	Г	
12	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION	1812	81A	82R056M	Mês	12	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68
13	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Storage DS4800	1815	80A	78K01A2	Mês	12	R\$ 7.783,00	R\$ 93.396,00
14	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Storage DS4800	1815	80A	78K01A4	Mês	12	R\$ 7.783,00	R\$ 93.396,00
15	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Switch SAN	2498	B24	108092C	Mês	12	R\$ 335,77	R\$ 4.029,24
16	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Switch SAN	2498	B24	108093Н	Mês	12	R\$ 335,77	R\$ 4.029,24
17	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Switch SAN	2498	B24	108097R	Mês	12	R\$ 335,77	R\$ 4.029,24
18	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Switch SAN	2498	B24	108625Н	Mês	12	R\$ 335,77	R\$ 4.029,24
19	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Tape Library (Gabinete primário) - TS3500	3584	L53	7826309	Mês	12	R\$ 1.929,86	R\$ 23.158,32
20	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Tape Library (Gabinete primário) - TS3500	3584	L53	7826343	Mês	12	R\$ 1.929,86	R\$ 23.158,32
21	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Servidor IBM SYSTEM P520	8203	E4A	06DAD73	Mês	12	R\$ 1.834,18	R\$ 22.010,16
22	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Servidor IBM SYSTEM P520	8203	E4A	06DAD83	Mês	12	R\$ 1.834,18	R\$ 22.010,16
23	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Risc Power 750	8233	E8B	821ACCP	Mês	12	R\$ 2.556,38	R\$ 30.676,56
24	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Risc Power	8233	E8B	821ACDP	Mês	12	R\$ 2.556,38	R\$ 30.676,56

	750							
25	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB4B	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
26	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB4E	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
27	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABB54	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
28	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDC7	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
29	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDC9	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
30	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE1	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
31	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE4	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
32	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE6	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
33	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE7	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
34	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABDE8	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
35	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABED3	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
36	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABED9	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24

37	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF0E	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
38	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF01	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
39	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78ABF09	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
40	Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050	3588	F5A	78AB88D	Mês	12	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24
41	Suporte e Manutenção Corretiva e Preventiva de Software – Risc Power 750 – Telesuporte - AIX	8233	E8B	821ACCP	Mês	12	R\$ 400,40	R\$ 4.804,80
42	Suporte e Manutenção Corretiva e Preventiva de Software – Risc Power 750 – Telesuporte - AIX	8233	E8B	821ACDP	Mês	12	R\$ 400,40	R\$ 4.804,80
	Total:							R\$ 503.588,64

## 5.5. Relação entre a demanda e a quantidade

A contratação dos serviços de suporte é pelo período de 12 (doze) meses e abrangerá os equipamentos/softwares em uso pelo TJCE e que estão descobertos dos referidos serviços de suporte em virtude da expiração da vigência dos contratos nº 51-2011, 43-2012 e 24-2013.

## **5.6. Benefícios Esperados**

Benefícios	Descrição
1	Atualizações, correções e melhorias de versões dos ativos em questão.
2	Melhoria da segurança do sistema operacional, com versões atualizadas dos microcódigos dos equipamentos.
3	Manter os equipamentos ativos e funcionais.
4	Reparação de eventuais falhas dos equipamentos, softwares (telesuporte), firmwares (manutenção preventiva), componentes ou periféricos que se encontram inoperantes ou com grave comprometimento do seu funcionamento, com a cobertura de todo e qualquer defeito apresentado, inclusive substituição de peças, partes, componentes e acessórios pertencentes aos equipamentos.

5	Maior segurança no armazenamento das informações em uso pelos sistemas informatizados.
6	Manter os sistemas judiciais e administrativos ativos, disponíveis e funcionais aos usuários do Poder Judiciário Cearense.
7	Recuperação dos dados/informações em caso de falhas.
8	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 97% para os sistemas administrativos mais críticos.
9	Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 95% para os sistemas judiciais mais críticos.

## 6. PESQUISA MERCADOLÓGICA

#### Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – DS4000 EXP810 EXPANSION

Tipo: 1882. Modelo: 81A.

(12 Unidades – N°s de Série: 78K16XW, 78K16XX, 78K16XY, 78K16XZ, 78K16Y0, 78K16Y1, 82R056F, 82R056G, 82R056H, 82R056K, 82R056L, 82R056M)

Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Câmara de Dirigentes Lojistas de Porto Alegre	R\$ 476,49	R\$ 5.717,88
FAPEAM – Fund. de Amparo à Pesquisa do Estado do Amazonas	R\$ 860,84	R\$ 10.330,08
Justiça Federal de Primeiro Grau em Sergipe	R\$ 391,28	R\$ 4.695,36
Média	R\$ 576,20	R\$ 6.914,44
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 348,89	R\$ 4.186,68

Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preven	tiva – Storage DS48	800		
Tipo: 1815. Modelo: 80A.	Tipo: 1815. Modelo: 80A.			
(02 Unidades – N°s de Série: 78K01A2, 78	K01A4)			
Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)		
PDG Realty S/A Empreendimentos e Participações	R\$ 7.783,36	R\$ 93.400,32		
Santos Brasil Participações S.A.	R\$ 9.529,72	R\$ 114.356,64		
Vale Fertilizantes S.A.	R\$ 7.821,41	R\$ 93.856,92		
Média	R\$ 8.378,16	R\$ 100.537,96		
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 7.783,00	R\$ 93.396,00		

#### Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva - Switch SAN

Tipo: 2498. Modelo: B2A.

(04 Unidades - N°s de Série: 108092C, 108093H, 108097R, 108625H)

(0.000000000000000000000000000000000000	,00, 11t, 1000 <b>20</b> 11)	
Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Martins Comércio e Serviços de Distribuição	R\$ 591,70	R\$ 7.100,40
Líder Comércio e Indústria LTDA	R\$ 344,24	R\$ 4.130,88
Amazonas Distribuidora de Energia S/A	R\$ 499,00	R\$ 5.988,00
Média	R\$ 478,31	R\$ 5.739,76
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 335,77	R\$ 4.029,24

#### Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Tape Library - TS3500

Tipo: 3584. Modelo: L53.

(02 Unidades - Nºs de Série: 7826309 7826343)

Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Amazonas Distribuidora de Energia S/A	R\$ 4.822,28	R\$ 57.867,36
Banco do Brasil S/A	R\$ 4.252,03	R\$ 51.024,36
Confederação Nacional das Cooperativas	R\$ 5.706,53	R\$ 68.478,36
Média	R\$ 4.926,95	R\$ 59.123,36
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 1.929,86	R\$ 23.158,32

## Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Servidor IBM SYSTEM P520

Tipo: 8203. Modelo: E4A.

Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
ILPEA do Brasil LTDA.	R\$ 2.057,96	R\$ 24.695,52
Luxottica Brasil Produtos Óticos e Esportivos	R\$ 2.056,62	R\$ 24.679,44
Refrescos Bandeirantes Ind. e Com. LTDA.	R\$ 1.929,19	R\$ 23.150,28
Média	R\$ 2.014,59	R\$ 24.175,08
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 1.834,18	R\$ 22.010,16

## Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Risc Power 750

Tipo: 8233. Modelo: E8B.

(02 Unidades - N°s de Série: 821ACCP, 821ACDP)

(02 011144455 17 5 46 56116, 021116 01, 02	111021)	
Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Refrescos Bandeirantes Ind. e Com. Ltda.	R\$ 3.566,69	R\$ 42.800,28
Dismobras Imp., Exp. e Dist. de Móveis e Elet.	R\$ 4.979,68	R\$ 59.756,16
Cargill Agrícola S/A	R\$ 3.062,23	R\$ 36.746,76
Média	R\$ 3.869,53	R\$ 46.434,40
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 2.556,38	R\$ 30.676,56

#### Suporte de Hardware e Manutenção Corretiva e Preventiva – Drive LTO TS1050

Tipo: 3588. Modelo: F5A.

(16 Unidades - N°s de Série: 78ABB4B, 78ABB4E, 78ABB54, 78ABDC7, 78ABDC9, 78ABDE1, 78ABDE4, 78ABDE6, 78ABDE7, 78ABDE8, 78ABED3, 78ABED9, 78ABF0E, 78ABF01, 78ABF09, 78AB88D)

Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Companhia Paranaense de Energia	R\$ 481,27	R\$ 5.775,24
Cia. Hidroelétrica do São Francisco - CHESF	R\$ 633,47	R\$ 7601,64
Média	R\$ 557,37	R\$ 6.688,44
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 464,27	R\$ 5.571,24

#### Suporte e Manutenção Corretiva de Software – Risc Power 750 – Telesuporte - AIX

Tipo: 8233. Modelo: E8B.

Órgão	Valor Unitário Mensal	Valor Unitário (12 meses)
Tribunal de Justiça do Acre	R\$ 1.062,78	R\$ 12.753,36
Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO	R\$ 907,68	R\$ 10.892,16
Confederação Interestadual das Coop. Ligadas ao SICREDI	R\$ 839,34	R\$ 10.072,08
Média	R\$ 936,60	R\$ 11.239,20
Valor Cotado ao TJCE	R\$ 400,40	R\$ 4.804,80

## 7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Uma vez que os serviços a serem contratados já estavam em uso pelo TJCE, em virtude de contratações anteriores, e os equipamentos e softwares a serem contemplados com os serviços já se encontrarem instalados e em funcionamento, não há a necessidade de adequação do ambiente para a execução do contrato.

## 8. APROVAÇÕES

Samuel Antunes de Carvalho-1882
Integrante Técnico

Vanessa de Sousa Frutuoso - 22668
Integrante Administrativo

Andrea Antunes de Carvalho-3270
Integrante Requisitante

Fortaleza, 03 de março de 2016.