ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO - AVC

AQSETIN2016013 – Contratação de Serviço de Links de Dados IP

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A solução a ser adquirida consiste na Contratação de Serviço de Fornecimento de 02 (dois) Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link, para disponibilizar na internet a publicação e utilização dos diversos serviços que constam no Portal do TJCE.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Garantir a Infraestrutura de TIC para as atividades Judiciais e Administrativas.	Manter a infraestrutura básica de conectividade para os serviços virtualizados disponíveis no portal da internet do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.	Departamento de Infraestrutura de TI

2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Requisitos Temporais	• O prazo para instalação dos links deverá ser de no máximo 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da ordem de serviço pelo CONTRATANTE; • Em caso de problemas na disponibilidade/funcionamento dos links, os procedimentos de manutenção devem ser iniciados em até 4 (quatro) horas

	após a notificação dos mesmos, devendo voltar à normalidade (conclusão dos serviços de manutenção) em até 08 (oito) horas após a abertura dos chamados.
Requisitos de Segurança	• 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, seus sócios e empregados, zelar pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos e 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; • A empresa deverá assinar o Termo de Compromisso e o Termo de Ciência; • 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 CIÊNCIA, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.
Requisitos de Capacitação	• Atestado(s) de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a empresa já forneceu ou fornece serviços(s) pertinente(s) e compatível(eis) com o objeto deste documento. Os atestados de capacidade técnica deverão ser emitidos em nome e com CNPJ da matriz e/ou filial da licitante/contratada.
Requisitos de Manutenção	• Efetuar manutenção corretiva assim que for detectado algum mau funcionamento de enlaces e equipamentos, ou problemas em instalações feitas, de forma que voltem a funcionar perfeitamente; • Realizar o serviço de manutenção no local de instalação do equipamento sempre que possível. Caso seja necessário remover o equipamento, a contratada deve providenciar a substituição do equipamento por outro idêntico ou superior, em perfeito funcionamento, para então retirar o equipamento com defeito e encaminhá-lo para a manutenção, sem que haja interrupção dos serviços; • Substituir, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da notificação, qualquer material defeituoso que houver fornecido; • Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços; • Todo conjunto de materiais fornecido pela CONTRATADA, deverão ser novos e sem uso prévio e atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, não podendo ser reciclados ou recondicionados e nem de fabricação artesanal; • Todos os custos acarretados tanto pela troca de materiais/acessórios

	(transporte, instalação, e etc.) quanto pela realização de ajustes nas instalações (transporte, alimentação, e etc.) serão de responsabilidade da CONTRATADA. • A contratada deverá realizar sem custos à contratante quaisquer mudanças de posicionamento dos equipamentos dentro do prédio do CONTRATENTE; • A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de HELP DESK, que terá a função de receber e dar o devido tratamento às solicitações e reclamações recebidas por telefone 0800 (ligações gratuitas para a CONTRATANTE, inclusive em ligações por aparelho celular/móvel), mediante registro de ocorrência em sistema próprio, identificando cada atendimento individualmente por meio de um número/protocolo único (na abertura de chamado técnico). O solicitante deverá ser notificado por e-mail sobre a correspondente abertura e fechamento do registro da ocorrência; • O Centro de Gerência da CONTRATADA deverá estar disponível em regime 24x7x365; • A CONTRATADA deverá fornecer o Serviço de Suporte Técnico relativo a todos os serviços contratados de duas formas: Presencial e/ou Remoto; • Mensalmente a contratada deverá apresentar um relatório de disponibilidade de todos os circuitos, com todas as ocorrências e respectivas justificativas, se houver.
Requisitos Legais	• Documento de outorga da Anatel informando que a licitante/contratada é autorizada a comercializar serviços de acesso à Internet.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução 1 – Continuar utilizando os serviços de links de dados que constam no Contrato Nº 16-2013, celebrado entre o TJCE e a ETICE.			
Entidade	Tribunal de Justiça do Ceará		
Descrição	Contrato já celebrado entre o TJCE e a ETICE, no qual a forma de pagamento é de acordo com a utilização, ou seja, mediante o volume de dados trafegados.		
Fornecedor	ETICE	**Valor Médio Mensal (Jan. a Jul. 2016)**	**R$ 85.436,74**

Solução 2 – Contratação de novos Links de Dados do tipo IP com velocidade de 400 Mbps			
Entidade	TRE – Maranhão		
Descrição	Contratação de links de dados do tipo IP com velocidade de 400 Mbps.		
Fornecedor	Mob Telecom; FORTEL Fortaleza Telecomunicações Ltda.	**Valor Médio Mensal**	**R$ 110.700,00**

Solução 3 – Contratação de novos Links de Dados do tipo IP com velocidade de 400 Mbps – Adesão à Ata de Registro de Preços de nº 55/2015, oriunda do Pregão Eletrônico nº 30/2015 celebrado entre o TRE-Maranhão e a Telemar Norte Leste S/A			
Entidade	TRE – Maranhão		
Descrição	Contratação de links de dados do tipo IP com velocidade de 400 Mbps.		
Fornecedor	Telemar Norte Leste S/A.	**Valor Médio Mensal**	**R$ 36.202,68**

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES

Quadro resumo da aplicabilidade dos requisitos elencados no art. 14, II, alíneas "a" a "f", da Resolução N° 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 Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
	3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é um software livre ou software público?	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
	2			X
	3			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
	2			X
	3			X

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1. Identificação

Solução 3 – Contratação de Links de Dados IP com velocidade de 400 Mbps – Adesão à Ata de Registro de Preços de nº 55/2015, oriunda do Pregão Eletrônico nº 30/2015 celebrado entre o TRE-Maranhão e a Telemar Norte Leste S/A.

5.2. Justificativa

Conforme foi descrito no documento anterior (Documento de Oficialização da Demanda), a Administração deseja uma solução que possibilite a necessária conectividade "WEB" adotando um modelo mais econômico, possibilitando uma melhor relação custo-benefício. Com base nisso, escolhemos a **solução 3** por ser a mais economicamente viável para dar continuidade aos serviços ofertados no portal da internet do TJCE.

Essa solução será utilizada, visando redução de custos, em substituição imediata à solução contemplada no Contrato Nº 16-2013, celebrado entre o TJCE e a ETICE, onde dispomos de um link de 1 Gbps e no qual a forma de pagamento se dá em função do volume de dados trafegados.

A decisão por 02 (dois) links de 400 Mbps foi tomada visando a não sobrecarga dos mesmos e a não degradação dos serviços prestados pelo TJCE, e foi embasada nas seguintes considerações:

- Uma vez que a solução a ser substituída disponibiliza um link de 1 Gbps e buscando uma solução com velocidade parecida para preservar a qualidade dos serviços sem sobrecarregar a utilização de cada link, decidimos adquirir serviços para utilização de 02 (dois) links de 400 Mbps, totalizando 800 Mbps;
- O TJCE também dispõe de 01 (um) link de 100 Mbps, contemplado no contrato nº 13-2015 e celebrado entre o TJCE e a TELEMAR, que foi adquirido com a finalidade de propiciar aos usuários internos do Judiciário Cearense conexão com a internet para consultas e serviços diversos na área jurídica. Essa contratação teve como finalidade a disponibilização do acesso interno à internet em um link exclusivo, de forma a não onerar a utilização do link de 1 Gbps do contrato com a ETICE. Visando redução de gastos, pretendemos não mais renová-lo em Julho de 2017, mês de vencimento desse contrato, migrando todos os serviços

disponibilizados pelo TJCE e que fazem uso desse link, para os novos links a serem adquiridos, o que aumentará a utilização dos mesmos, visto que todo o tráfego de dados no link de 100 Mbps passará para os links de 400 Mbps;

- Há um projeto de videoconferência, a ser implantado entre o judiciário cearense e os presídios, que fará uso desses links de 400 Mbps. Como se trata de transmissão de vídeos, haverá um aumento significativo na utilização dos links;
- Utilização desses links para disponibilizar o envio de gravações de audiências em áudio/vídeo ao CNJ para serem utilizadas pelo Sistema de Gravação de Audiências e pelo Pje Mídias. Esses sistemas foram desenvolvidos pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para facilitar o trabalho de captura e armazenamento de atos processuais em áudio e vídeo, em especial depoimentos e interrogatórios, e entraram em funcionamento com a aprovação de alterações na Resolução 105/2010 do CNJ, onde se determina que os documentos digitais inseridos no Repositório Nacional de Mídias para o PJe serão considerados peças integrantes dos autos. Além de permitir a gravação de depoimentos, interrogatórios e inquirição de testemunhas por meio do sistema Audiência Digital, as alterações na Resolução 105 permitiram que o CNJ criasse um sistema próprio de repositório de mídias para armazenamento de documentos de som e imagem para o sistema Processo Judicial Eletrônico (Pje).
- Incremento na utilização do link em virtude da disponibilização de mais serviços no portal da internet, como também em decorrência de uma maior utilização desses serviços por parte da população.

Para chegarmos à conclusão da escolha da solução 3 como a mais economicamente viável, analisamos os gastos com a solução atualmente em uso pelo TJCE (solução 1) e os confrontamos com os valores coletados de propostas/atas (solução 2 e solução 3), conforme descrito abaixo.

Análise da situação Atual (solução 1)

Atualmente o Poder Judiciário do Estado do Ceará dispõe de uma solução de serviços de links de dados para possibilitar a sua prestação jurisdicional mediante a disponibilização de portal na internet para que a sociedade tenha acesso às informações processuais e demais serviços ofertados pelo TJCE.

Essa solução está contemplada no Contrato Nº 16-2013, celebrado com a ETICE, no qual a forma de pagamento é de acordo com a utilização, ou seja, mediante o volume de dados trafegados. Através desse contrato, o TJCE paga o valor de R$ 7,10 (sete reais e dez centavos) por

cada Gigabyte de dados trafegados. Na tabela abaixo constam os valores pagos pelo TJCE à ETICE, em virtude desse contrato, de janeiro a julho de 2016, com base no volume de dados trafegados - validado por ferramenta de gerenciamento de tráfego, através do portal http://straf.etice.ce.gov.br.

Período	Dados trafegados (Gigabyte)	Valor pago por cada Gigabyte	Valor Total Pago Mensal
Janeiro - 2016	8496,94604	R$ 7,10	R$ 60.328,32
Fevereiro - 2016	10492,32047	R$ 7,10	R$ 74.495,48
Março - 2016	13279,89159	R$ 7,10	R$ 94.287,23
Abril - 2016	12059,27905	R$ 7,10	R$ 85.620,88
Maio - 2016	13539,83245	R$ 7,10	R$ 96.132,81
Junho - 2016	13731,26032	R$ 7,10	R$ 97.491,95
Julho - 2016	12633,87821	R$ 7,10	R$ 89.700,54
Valor Médio Mensal (Janeiro a Julho – 2016) - Contrato Nº 16-2013			**R$ 85.436,74**

Análise dos Valores das Propostas (solução 2)

Na tabela abaixo consta a média de valores de propostas, adquiridas através de pesquisa mercadológica, para a utilização de link de dados que possibilite a disponibilização dos serviços ofertados na internet. Os serviços ofertados nessas propostas para a utilização do link de dados serão faturados com valores fixos mensais, independente do volume de dados trafegados nos links.

Solução 2 – Contratação de novos Links de Dados do tipo IP com velocidade de 400 Mbps			
Fornecedor	**Qtd**	**Valor Unitário Mensal**	**Valor Total Mensal**
Empresa A	2	R$ 38.700,00	R$ 77.400,00
Empresa B	2	R$ 72.000,00	R$ 144.000,00
Média Total Mensal			**R$ 110.700,00**

Com essa solução o Tribunal de Justiça do Ceará pagará o valor mensal de R$ 110.700,00, valor superior ao valor pago com a solução atualmente em uso.

Análise da Ata de Registro de Preços (solução 3)

Aderindo à Ata de Registro de Preços nº 55/2015, oriunda do Pregão Eletrônico nº 30/2015 celebrado entre o TRE-Maranhão e a Telemar Norte Leste S/A., o Tribunal de Justiça do Ceará pagará o valor mensal de R$ 36.202,68, valor esse inferior ao valor pago com a solução

atualmente em uso.

Definição da Solução Escolhida

Através da análise da situação atual (solução 1), dos valores extraídos das propostas (solução 2) e dos valores da Ata de Registro de Preços (solução 3), contata-se que a **solução 3** é a mais economicamente viável ao TJCE. Adquirindo essa solução, o TJCE pagará a quantia mensal de R$ 36.202,68, valor esse bem inferior ao valor médio pago mensalmente com a solução 1, que é de R$ 85.436,74, gerando uma economia média mensal de R$ 49.234,06.

Além da economia citada acima, haverá a economia com a não renovação, em julho de 2017, do contrato nº 13-2015. Essa economia será na ordem de R$ 88.910,64 ao ano, que é o valor do respectivo contrato, o que corresponde a R$ 8.104,94 ao mês.

Outro benefício é que os serviços ofertados na solução 3 serão faturados com valores fixos mensais, independente do volume de dados trafegados nos links. Dessa forma, não haverá gasto adicional em se verificando aumento na oferta e utilização dos serviços com consequente aumento no volume de dados trafegados.

5.3. Descrição

A solução a ser adquirida consiste na Contratação de Serviço de Fornecimento de 02 (dois) Links de Conectividade IP, com velocidade líquida de 400 Mbps cada link, para disponibilizar na internet a publicação e utilização dos diversos serviços que constam no Portal do TJCE.

5.3.1. Local e Condições de Entrega

5.3.1.1. O prazo para instalação dos links deverá ser de no máximo 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da ordem de serviço pelo CONTRATANTE;

5.3.1.2. Todo e qualquer ônus decorrente da entrega, inclusive frete, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA;

5.3.1.3. Caso seja verificada qualquer incompatibilidade, os materiais deverão ser substituídos, por conta e ônus da CONTRATADA, em no máximo 10 (dez) dias úteis. Somente após o cumprimento dessa etapa, será o objeto definitivamente recebido e aceito;

5.3.1.4. O recebimento definitivo não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeita qualidade do material fornecido, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas quando da utilização desse material;

5.3.1.5. A instalação dos links não poderá comprometer e nem interromper o funcionamento do

link atualmente em uso pelo CONTRATANTE;

5.3.1.6. Será facultado à CONTRATADA visitar o local onde será instalado o link a fim de verificar as condições para instalação do link de dados; porém, a CONTRATADA não poderá alegar desconhecimento das condições e graus de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas no contrato.

5.3.2. Requisitos Gerais

5.3.2.1. Disponibilizar meios de aferir a velocidade dos links instalados;

5.3.2.2. Fornecimento dos insumos necessários para o correto funcionamento do serviço de internet;

5.3.2.3. Fornecimento de serviços de instalação e configuração de todos os equipamentos necessários para o funcionamento correto dos links de acesso à internet, fornecidos pela Contratada;

5.3.2.4. Fornecimento de serviços de manutenção dos links de acesso à internet e de todos os equipamentos fornecidos;

5.3.2.5. Fornecimento e Configuração de Roteador com todos os acessórios;

5.3.2.6. Fornecimento e instalação de rack onde serão instalados os equipamentos;

5.3.2.7. Os serviços de acesso à internet ficarão ativos na modalidade 24h/dia, 7dias/semana, sem a necessidade de procedimentos para conexão/desconexão;

5.3.2.8. A rede da CONTRATADA deverá possuir as seguintes características técnicas obrigatórias:

5.3.2.8.1. Possuir, no mínimo, 20 (vinte) Gbps de conexão instalada com Backbone IP mundial;

5.3.2.8.2. O backbone da Licitante deverá possuir interligação direta, através de canais dedicados, a pelo menos 3 (três) outros AS (Autonomos System) nacionais;

5.3.2.8.3. Assim, o backbone deverá possuir, no mínimo, 3 (três) PTTs com provedores nacionais e 1 (um) PTT (Ponto de Troca) internacional. As bandas de saída entre os AS (nacional e internacional) deverão somar pelo menos 20 (vinte) Gbps;

5.3.2.8.4. Divulgação de tabela Full Routing;

5.3.2.9. Backbone de internet próprio;

5.3.2.10. Não poderá utilizar, subcontratar ou terceirizar o link de dados de outra operadora em hipótese nenhuma.

5.3.3. Serviço de Gerenciamento

5.3.3.1. O serviço de gerenciamento englobará pelo menos a gerência de falhas, desempenho e gerenciamento de nível de serviço;

5.3.3.2. Deverá possuir gerência/monitoramento proativo, de forma que possa antecipar problemas, agindo antecipadamente na abertura de chamados, acompanhamento, etc;

5.3.3.3. Deverá operar por 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano;

5.3.3.4. O sistema de gerência via WEB deverá:

5.3.3.4.1. Ser escalável, permitindo crescimento de acordo com a demanda dos itens que serão gerenciados;

5.3.3.4.2. Possibilitar a visualização de forma gráfica das informações on-line de todos os itens; com atualização automática; endereçamentos; incluindo a topologia; o estado atual (incluindo memória, cpu, interfaces, etc); eventos e alarmes; consumo de banda por classe de serviço e retardo tanto de entrada quanto saída por hora, dia e mês; pacotes perdidos; taxa de erros; latência; com armazenamento das informações coletadas por pelo menos 365 dias;

5.3.3.4.3. Deverá gerar informação sobre o índice de disponibilidade.

5.3.4. Especificação Link de Dados

5.3.4.1. Fornecer pelo menos 12 (Doze) endereços IP válidos classe C fixos e válidos;

5.3.4.2. Garantia de utilização de 100% da banda contratada;

5.3.4.3. Os serviços de acesso à internet deverão possuir garantia de disponibilidade de 100% (Cem por cento) da banda contratada, para download e upload, entre o ponto de saída da rede do CONTRATANTE e o backbone da Internet da CONTRATADA, não sendo permitido qualquer tipo de restrição e de modelagem de banda ou traffic shapping;

5.3.4.4. O acesso IP Internet fornecido pela Contratada deverá possuir latência de no máximo 50 ms. Tal indicador será aferido por meio de ping entre a interface WAN do roteador instalado no Contratante pela Contratada e o roteador de entrada no backbone da Contratada;

5.3.4.5. A Contratada deverá garantir que todos os links tenham NMS (Nível Mínimo de Serviço) estabelecido de, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade, a ser medido mensalmente através de ferramenta disponibilizada, sem custo, pela contratada, podendo ser verificado por ferramenta do próprio Contratante;

5.3.4.6. Deverá ser disponibilizada comunity SNMP de read para que o Contratante possa monitorar o enlace por ferramenta própria;

5.3.4.7. Não possuir nenhum tipo de restrição de uso, operando 24h/dia, 7 dias/semana, sem limite de quantidade de dados trafegados, nem restrição de tipo de dados trafegados, porta lógica ou serviço, devendo ser considerada a banda disponível em cada acesso;

5.3.4.8. A contratada deverá fornecer os links obrigatoriamente terrestres, implementadas por meio de fibra óptica. Não serão permitidos acessos à Internet via satélite ou rádio;

5.3.4.9. Os links de acesso à internet deverão ter velocidade líquida de 400 Mbps;

5.3.4.10. Não será permitido o uso de trunking para atingir a velocidade contratada;

5.3.4.11. O acesso IP Internet fornecido pela Contratada poderá ser implementado por meio de uma única porta de acesso na velocidade total contratada;

5.3.4.12. A Contratada deverá realizar a instalação de todos os equipamentos necessários para os links contratados sem nenhum custo adicional para o Contratante.

5.3.5. Da instalação

5.3.5.1. A contratada deverá fornecer Plano de Instalação no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da emissão da ordem para execução do serviço, contendo pelo menos:

5.3.5.1.1. Cronograma geral descrevendo todas as atividades, indicando datas de início e término;

5.3.5.1.2. Lista de recursos, identificando todos os equipamentos que serão utilizados nas instalações;

5.3.5.2. Após a instalação, o enlace iniciará sua operação por um Período de Funcionamento Experimental - PFE de 10 dias corridos, para testes e ajustes;

5.3.5.3. Em caso de interrupção do funcionamento do serviço contratado durante o período experimental, um novo PFE de 10 dias corridos terá início a partir da reativação do serviço;

5.3.5.4. A interrupção referida no item anterior poderá ocorrer, no máximo, três vezes, após esse limite será considerada inexecução total do contrato;

5.3.5.5. Passado o PFE sem ocorrências, o CONTRATANTE realizará o aceite da instalação em até 10 dias corridos;

5.3.5.6. Os links deverão ser instalados no Datacenter do TJCE, localizado no Centro de Documentação e Informática – CDI, situado na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Cambeba, Fortaleza – Ceará.

5.3.6. Garantia e Assistência Técnica

5.3.6.1. Efetuar manutenção corretiva assim que for detectado algum mau funcionamento de enlaces e equipamentos, ou problemas em instalações feitas, de forma que voltem a funcionar perfeitamente;

5.3.6.2. Realizar o serviço de manutenção no local de instalação do equipamento sempre que possível. Caso seja necessário remover o equipamento, a contratada deve providenciar

a substituição do equipamento por outro idêntico ou superior, em perfeito funcionamento, para então retirar o equipamento com defeito e encaminhá-lo para a manutenção, sem que haja interrupção dos serviços;

5.3.6.3. Substituir, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da notificação, qualquer material defeituoso que houver fornecido;

5.3.6.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços;

5.3.6.5. Todo conjunto de materiais fornecido pela CONTRATADA, deverão ser novos e sem uso prévio e atender às normas do Código de Defesa do Consumidor, não podendo ser reciclados ou recondicionados e nem de fabricação artesanal;

5.3.6.6. Os materiais a serem utilizados na instalação deverão ser de qualidade e propriedades físicas que melhor se adaptem às condições a que estarão sujeitos, assim como a instalação em ambientes internos (indoor) ou externos (outdoor), deverão seguir rigorosamente as práticas de engenharia e Normas Técnicas pertinentes e em vigor no Brasil;

5.3.6.7. Todos os custos acarretados tanto pela troca de materiais/acessórios (transporte, instalação, e etc.) quanto pela realização de ajustes nas instalações (transporte, alimentação, e etc.) serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.3.6.8. Sempre que o módulo fornecido apresentar defeito técnico que o torne inoperante ou ocasione o mau funcionamento deste, causando a indisponibilidade dos respectivos circuitos, a CONTRATADA deverá providenciar a sua substituição, sem quaisquer custos adicionais para o CONTRATANTE, sendo o período entre a falha e a recuperação considerada interrupção do referido circuito;

5.3.6.9. A contratada deverá realizar, sem custos à contratante, quaisquer mudanças de posicionamento dos equipamentos dentro do prédio do CONTRATANTE.

5.3.7. Do Atendimento de Reparos

5.3.7.1. A Contratada deve iniciar os procedimentos de manutenção dos links de acesso à internet, inclusive nos casos de substituição de equipamento(s) por outro igual, em até 4 (quatro) horas após a notificação do problema;

5.3.7.2. A CONTRATADA deverá realizar e concluir a manutenção dos links, equipamentos e instalações fornecidos em até 8 (oito) horas após a “abertura do chamado de manutenção”.

5.3.7.3. Help-Desk

5.3.7.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um serviço de HELP DESK, que terá a função de receber e dar o devido tratamento às solicitações e reclamações recebidas por telefone 0800 (ligações gratuitas para a CONTRATANTE, inclusive em ligações por aparelho celular/móvel), mediante registro de ocorrência em sistema próprio, identificando cada atendimento individualmente por meio de um número/protocolo único (na abertura de chamado técnico). O solicitante deverá ser notificado por e-mail sobre a correspondente abertura e fechamento do registro da ocorrência;

5.3.7.3.2. O Centro de Gerência da CONTRATADA deverá estar disponível em regime 24x7x365;

5.3.7.3.3. A CONTRATADA deverá fornecer o Serviço de Suporte Técnico relativo a todos os serviços contratados de duas formas: Presencial e/ou Remoto;

5.3.7.3.3.1. Presencial: o atendimento técnico de forma presencial será requerido sempre que ocorrer falha ou mau funcionamento de equipamentos de responsabilidade da CONTRATADA, instalados nos prédios do CONTRATANTE, que não puderem ser solucionados pelo atendimento remoto. O atendimento presencial deverá ocorrer preferencialmente, mas não exclusivamente, em dias úteis (segunda-feira a sexta-feira), e em horário comercial (08:00 às 18:00 horas), devendo prevalecer a necessidade do CONTRATANTE, comunicada à CONTRATADA em qualquer tempo do ciclo de vida do chamado, que compreende o período do momento da abertura do chamado técnico até o seu fechamento. Os funcionários da CONTRATADA deverão apresentar-se devidamente identificados;

5.3.7.3.3.2. Remoto: o atendimento técnico de forma remota constitui-se de procedimentos de suporte, capazes de diagnosticar e eliminar a maior parte dos incidentes passíveis de atuação remota. A CONTRATADA deve dispor de equipe de atendimento em quantidade compatível com as necessidades do projeto.

5.3.7.4. Descontos por indisponibilidade de serviço

5.3.7.4.1. Para cada unidade instalada deverá ser descontado na fatura mensal o tempo de indisponibilidade do circuito;

5.3.7.4.2. O desconto será contabilizado a partir do vencimento dos prazos para reparo do circuito.

5.3.7.5. Nível Mínimo de Serviço - NMS

5.3.7.5.1. A conexão deverá estar operante durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana (24x7), durante todo o período de vigência do contrato;

5.3.7.5.2. A disponibilidade das conexões deverá ser conforme o especificado no item 5.3.4;

5.3.7.5.3. A disponibilidade do serviço indica o percentual de tempo, durante o período de medição, em que o serviço permanece em condições normais de funcionamento, e será calculado pela equação:

$$D=[(To - Ti)/To] \times 100$$

Onde:

D = Disponibilidade

To = Tempo total possível de disponibilidade de uma conexão, em minutos.

Ti = Tempo de indisponibilidade: somatório do tempo de indisponibilidade durante o período de medição, em minutos.

5.3.7.5.4. A indisponibilidade do serviço será considerada a partir do momento em que ocorrer pelo menos uma das seguintes condições:

5.3.7.5.4.1. Indisponibilidade ou intermitência da conexão;

5.3.7.5.4.2. Não aderência às especificações técnicas referidas pelo contrato.

5.3.7.5.5. Não serão considerados como indisponibilidade os seguintes períodos:

5.3.7.5.5.1. De manutenção preventiva do circuito ou equipamento, desde que previamente informada à contratante e aprovada, por e-mail, com, pelo menos, 48 horas de antecedência;

5.3.7.5.5.2. De realizações de alterações autorizadas pela contratante, desde que previamente agendadas junto a esta;

5.3.7.5.5.3. Adiamentos e interrupções de responsabilidade do contratante.

5.3.7.5.6. Em caso de descumprimento do NMS estipulado, será aplicado, na fatura mensal do mês subsequente, desconto de 03 (três) vezes a diferença entre a disponibilidade mínima contratada e a disponibilidade medida no mês. O desconto será calculado sobre o valor mensal da respectiva conexão e será cobrado na fatura do mês subsequente o somatório de todos os descontos calculados. Assim, se a disponibilidade medida no mês for menor que a disponibilidade mínima contratada, o desconto será calculado com a seguinte fórmula:

$$Desconto = Vmen \times [3 \times (NMS - D)]$$

Onde:

Vmen = valor da mensalidade de cada circuito ou concentrador
NMS = Percentual do nível mínimo de serviço
D = Disponibilidade (item 5.3.7.5.3.)

Por exemplo, para um circuito com mensalidade hipotética de R$ 1.000,00 e NMS de 99% que esteve disponível durante o mês apenas 95% temos que:

Desconto = R$ 1.000,00 x [3 x (0,99 – 0,95)] = R$ 120,00

5.3.7.5.7. Os descontos decorrentes de eventuais indisponibilidades serão aplicados da seguinte forma:

5.3.7.5.7.1. Mensalmente a contratada deverá apresentar um relatório de disponibilidade de todos os circuitos, com todas as ocorrências e respectivas justificativas, se houver;

5.3.7.5.7.2. O contratante cruzará os dados com seus controles internos, elencando as falhas não justificadas e realizando o cálculo do desconto a ser aplicado na fatura do mês subsequente;

5.3.7.5.7.3. O total de descontos de NMS em um mês estará limitado a 60% do valor total mensal da fatura.

5.4. Bens e Serviços que Compõem a Solução

Id	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantidade
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link.	Unidade	2

5.5. Relação entre a demanda e a quantidade

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link. Esses links devem ter velocidade suficiente para suportar todos os serviços que utilizam o atual link de 1 Gbps e os demais serviços que serão acrescidos e/ou migrados do link de 100 Mbps.	Link de Dados IP	Unidade	2

5.6. Benefícios Esperados

Benefícios	Descrição
Manutenção da Infraestrutura de TIC	A contratação permite ao Poder Judiciário manter uma Infraestrutura de TIC capaz de prover serviços jurisdicionais pela WEB de forma eficaz e com um nível mínimo de confiabilidade necessária para fornecer os serviços públicos on-line.
Economicidade	O Custo de aquisição dos links IP de 400 Mbps será menor que o custo atual gasto no Contrato n° 16-2013. Esta nova contratação visa alinhar-se com as necessidades orçamentárias do Poder Judiciário.

6. PESQUISA MERCADOLÓGICA

Empresa A					
Id	**Descrição**	**Unidade Medida**	**Quantidade**	**Valor Unitário Anual**	**Valor Total Anual**
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link.	Unidade	2	R$ 464.400,00	R$ 928.800,00

Empresa B					
Id	**Descrição**	**Unidade Medida**	**Quantidade**	**Valor Unitário Anual**	**Valor Total Anual**
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link.	Unidade	2	R$ 864.000,00	R$ 1.728.000,00

Média (Empresa A e Empresa B)					
Id	**Descrição**	**Unidade Medida**	**Quantidade**	**Valor Médio Unitário Anual**	**Valor Médio Total Anual**
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link.	Unidade	2	R$ 664.200,00	R$ 1.328.400,00

Ata de Registro de Preços de nº 55/2015, oriunda do Pregão Eletrônico nº 30/2015 celebrado entre o TRE-Maranhão e a Telemar Norte Leste S/A.					
Id	**Descrição**	**Unidade Medida**	**Quantidade**	**Valor Unitário Anual**	**Valor Total Anual**
1	Serviço de Fornecimento de Links de Conectividade IP, com velocidade de 400 Mbps cada link.	Unidade	2	R$ 217.216,08	R$ 434.432,16

7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Não há a necessidade de adequação do ambiente para execução contratual.

8. APROVAÇÕES

Samuel Antunes de Carvalho - **1882**
Integrante Técnico

Alexys Ribeiro Negreiros - **8201**
Integrante Requisitante

Werley da Silva Almeida - **22722**
Integrante Administrativo

Fortaleza, 16 de agosto de 2016.