ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO – AVC

AQSETIN2018032 – Ampliação e modernização do Serviço de Transmissão de Dados/ Imagens e Voz através de Links de Comunicação

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1. A solução a ser adquirida tem como finalidade a contratação de Serviços de Transmissão de Dados/Imagens e Voz através de Links de Comunicação para o TJCE, na capital, Região Metropolitana e interior, vinculando as necessidades da contratação aos objetivos estratégicos e às necessidades corporativas da instituição, garantindo alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI.

1.2. Devido à necessidade de garantir a disponibilidade e a melhoria contínua dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do TJCE, a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – STIC a ser adquirida deverá prover o seguinte:

1.2.1. Serviços de Transmissão de Dados/Imagens e Voz através de Links de Comunicação de dados, para uso por parte de todos os usuários e de todas as localidades do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE).

1.3. A Solução deverá ser entregue nos locais descritos no **ANEXO II**;

1.4. A data e instalação e ativação dos links, deverá seguir o cronograma estabelecido no **ANEXO III**.

1.4.1. Os novos circuitos que não constarem no **ANEXO II** deverão ser informados à CONTRATADA, que terá até 10 (dez) dias úteis para se manifestar sobre a viabilidade da demanda e, se viável, deverá instalar e ativar o novo circuito em até 30 dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço;

1.4.2. A inviabilidade de novos circuitos não acarretará em sanções para a CONTRATADA.

1.4.3. Quanto ao recebimento:

1.4.3.1. **PROVISORIAMENTE**, mediante Termo de Recebimento Provisório – TRP, a ser emitido pelo TJCE, para efeito de posterior verificação da conformidade do

objeto com as especificações.

1.4.3.2. **DEFINITIVAMENTE**, mediante Termo de Recebimento Definitivo – TRD, a ser emitido pelo TJCE, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, consequente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Aprimorar a comunicação com os usuários de TIC;	• Acesso à rede de dados do TJCE; • Acesso a sistema de e-mail; • Acesso ao comunicador institucional • Transferência de VoIP e Videoconferência; • Acesso ao Portal e intranet do Poder Judiciário; • Acesso aos sistemas Administrativos e Judiciais do Poder Judiciário.	Poder Judiciário.
Melhorar governança de TI;	• Menor impacto nos sistemas de monitoramento do Poder Judiciário. • Maior reserva na largura de banda para necessidades futuras.	SETIN
Garantir satisfação do cliente de TIC;	• Maior disponibilidade, rapidez e operacionalidade nos sistemas do Poder Judiciário que garantirá a satisfação do cliente de TIC.	Poder Judiciário.
Garantir a infraestrutura de TIC necessária para as atividades Judiciais e Administrativas;	• Maior disponibilidade • Maior largura de banda • Maior qualidade de Serviço • Menor taxa de erros de transmissão • Maior reserva na largura de banda para necessidades futuras • Baixa latência de Rede	Poder Judiciário.
Garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário;	• Maior disponibilidade da rede de dados com a consequente menor indisponibilidade dos sistemas de TIC essenciais ao Judiciário.	Poder Judiciário.

Prover sistemas de TIC interoperáveis e documentados;	• Rede de dados eficiente, rápida e com alta disponibilidade.	Poder Judiciário.

2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Requisitos Legais	**As Normas nacionais definidas como padrão de qualidade, pela ABNT:** I – NBR14565 – Procedimentos básicos para elaboração de Projetos de Cabeamento e Telecomunicações para Rede Interna Estruturada; II – NBR5410 – Instalações Elétricas de Baixa Tensão, incluindo a definição de dutos e taxas de Ocupação; III – NBR5419 – Proteção de Edificações contra descargas atmosféricas. **As Normas internacionais definidas como padrão de qualidade:** I – ANSI/TIA/EIA 569-A – Commercial Building Standard for Telecommunications Pathways and Spaces (Especificações de Infra-Estrutura de Cabeamento Estruturado); II – ANSI/TIA/EIA 568-B - Commercial Building Telecommunications Cabling Standard (Especificações de Infra-Estrutura de Cabeamento Estruturado); III – ANSI/TIA/EIA 607 – Commercial Building Grounding / Bonding Requirements (Aterramento e Requisitos de Telecomunicações em Edifícios Comerciais); IV - ANSI/TIA/EIA 606 – The Administration Standard for the Telecommunications Infrastructure of Comercial Buildings (Documentações do Projeto de uma Rede Comercial); V – Normas IEEE 802 (Padronização para redes locais e metropolitanas); VI – ASA C.83.9 (Padronização para Chassis, Painéis e Dissipadores para Equipamentos Eletrônicos);
Requisitos de Manutenção	• Os parâmetros de qualidade do presente contrato, são os elencados no art. 47, da Resolução ANATEL nº 272, de 9 de agosto de 2001. • Nível de Serviço conforme **ANEXO I.**
Requisitos de Segurança	O rack que compõe a infraestrutura de comunicação de dados, imagens e voz, encontra-se instalado nas dependências dos prédios das Unidades Judiciárias e o acesso a estes equipamentos em caso de manutenção ou configuração por parte de técnicos da Contratada será mediante

	identificação dos profissionais junto ao Diretor da Unidade ou a servidores do Poder Judiciário.

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS

Solução Única – Contratação da Rede de Teleinformática do Governo do Estado do Ceará – Cinturão Digital (CDC)			
Entidade	Tribunal e Justiça do Estado do Ceará - TJCE		
Descrição	Contratação da Rede de Teleinformática do Governo do Estado do Ceará – Cinturão Digital (CDC)		
Fornecedor	Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE		**R$ 6.683.507,64**

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		
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

5.1.1. Solução Única – Contratação da Rede de Teleinformática do Governo do Estado do Ceará – Cinturão Digital (CDC).

5.2. Justificativa

A Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE é Empresa integrante da Administração Pública como entidade criada exclusivamente para a prestação do serviço público pleiteado nesse processo, sua contratação é possível através da dispensa de licitação.

Por esse motivo a dispensa da licitação para contratação pauta-se no Art. 24, inciso XVI da

Lei 8.666/93, tal como transcrito abaixo:

> *"Para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da administração, e de edições técnicas oficiais, bem como para prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno, por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, criados para esse fim específico." (Incluído pela Lei nº 8.883, de 1994).*

Combinada com as disposições do Art. 4º da Lei 15.018 de 04 de outubro de 2011 (DOE 20/10/2011). Vejamos o disposto na Lei Estadual nº 15.018/11, publicada no D.O.E dia 20/10/11 precisamente em seu art. 4º:

> *Art. 4. Fica a ETICE autorizada a cobrar pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, TIC, que prestar aos órgãos públicos ou outras Instituições públicas e privadas.*

Verifica-se, pois, que o legislador preocupou-se em estabelecer vários requisitos para que se opere legitimamente a contratação direta, quais sejam:

> *a) que o contratante seja pessoa jurídica de direito público interno;*
>
> *b) que o contratado seja órgão ou entidade que integre a Administração Pública;*
>
> *c) que o contratado tenha sido criado para o fim específico do objeto pretendido pela Administração contratante; e*
>
> *d) que o objeto da contratação seja serviços gráficos ou serviços de informática.*

Dessa forma, a presente situação caracteriza-se pela dispensa de licitação, pois a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, se caracteriza como ente integrante da Administração Pública, que realiza o serviço pretendido, de acordo com o exposto na mencionada Lei Estadual. Assim, o processo licitatório é inviável, seja por desperdício de tempo, seja por dispêndio desnecessário do erário.

Coadunando com o escandido está a jurisprudência do Tribunal de Contas da União – TCU que assim vem entendendo:

> *Embora não pretenda me alongar, nesta*

oportunidade, na discussão dessa matéria, observo que o eminente Ministro Bento José Bulgarin, ao relatar o TC 000.617/1996-2, apreciando caso em que a Financiadora de Estudos e Projetos – Finep contratou sem licitação a mesma Cobra Tecnologia S.A., deixou consignado no Voto que fundamentou a Decisão 496/99 – Plenário que: "Como se observa a contratação, com dispensa de licitação, de serviço de informática deve preencher os seguintes requisitos: a contratante deve ser pessoa jurídica de direito público interno e a contratada deve integrar a Administração Pública e ter sido criada para esse fim específico." (Acórdão nº 2.399/2006, Plenário, rel. Min. Augusto Sherman Cavalcanti) (grifou-se).

Conforme o entendimento de Odete Medaur na obra Direito Administrativo Moderno. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999:

"a dispensa abrange os casos em que a situação enseja competitividade sendo possível efetuar licitação, mas a lei faculta sua não realização. Por isso o rol do art. 24 é considerado taxativo"

Cita-se também a Lei Estadual N.º 16.727, 26 de dezembro de 2018, onde destaca-se o seguinte:

"Art. 9º Os serviços de comunicação de dados dos órgãos/entidades da Administração Estadual deverão fazer uso, preferencialmente, da infraestrutura do CDC em modelo de contratação de links por tráfego de dados, que poderão ser convertidas da modalidade de tráfego para a modalidade de banda de comunicação, desde que, agregada à decisão, haja a contratação de serviços de nuvem computacional, VoIP ou outra solução que necessite de links de dados de alta disponibilidade, qualidade e velocidade.

Atualmente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TJCE, possui contratos de links de Dados com as empresas Oi (CT N.º 10/2016), Mob Telecom (CT N.º 09/2016), Telemar (CT N.º

31/2016) e ETICE (CT N.º 44/2018). Bem como convênio com a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará – SEINFRA (CV N.º 193/2017) referente a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC.

Os contratos Oi e Mob Telecom são com preços fixos por link. Sendo os mesmos reajustados apenas na renovação, anualmente. Diferentemente do contrato ETICE em vigor atualmente, no qual o valor do mesmo é fixo, mas calculado por gigabyte (GB) trafegado. Ou seja, quanto mais se trafega dados pelos links da ETICE, mais o TJCE paga.

Em se tratando dos Contratos Oi e Mob Telecom, utilizando como base comparativa de previsão de gastos com links de dados, em relação aos contratos citados, para a ampliação dos links de dados para níveis satisfatórios, que atendam as necessidades de funcionamento aceitável do uso do Sistema de Processo Digital – SAJ, em todas as unidades do Poder Judiciário Cearense. Descrevo abaixo, como exemplo, os cálculos a seguir:

Obs1.: Os cálculos foram feitos simulando o aumento na quantidade de links atualmente em uso, para o quantitativo ideal para uso do SAJ em todas as unidades do Poder Judiciário Cearense.

Obs2.: A coluna "Link necessário (Mbps), varia de acordo com a localidade da Unidade.

Contrato atual	Qtde. De links	Link atual (Mbps)	Valor Link atual (R$)	Link necessário (Mbps)	Valor total dos links após ampliação dos seus quantitativos
Oi	173 (atual)	2	R$ 1.093,98	---	---
	45 (ampliado)	---	---	5	R$ 123.072,75
	83 (ampliado)	---	---	10	R$ 454.001,70
	40 (ampliado)	---	---	30	R$ 656.388,00
	5 (ampliado)	---	---	50	R$ 136.747,50
				VALOR TOTAL MENSAL	**R$ 1.370.209,95**
				VALOR TOTAL ANUAL	**R$ 16.442.519,40**

1 – Fórmula utilizada: (Link necessário(Mbps) / Link atual(Mbps)) * Valor Link atual (R$)

Contrato atual	Qtde. De links	Link atual (Mbps)	Valor Link atual (R$)	Link necessário (Mbps)	Valor total dos links após ampliação dos seus quantitativos
Mob Telecom	13 (atual)	2	R$ 533,33		
	13 (ampliado)	---	---	30	R$ 103.999,35
				VALOR TOTAL MENSAL	**R$ 103.999,35**
				VALOR TOTAL ANUAL	**R$ 1.247.992,20**

1 – Fórmula utilizada: (Link necessário(Mbps) / Link atual(Mbps)) * Valor Link atual (R$)

Com base nos dados obtidos, simulando um aumento nos quantitativos dos atuais link em uso pelo TJCE, nos Contratos Oi e Mob Telecom, para um quantitativo aceitável, de tal maneira que

possibilite um bom funcionamento do SAJ, é possível notar a previsão de gastos que esta Corte possa ter. Fica claro e evidente o aumento exorbitante nos gastos em relação aos links de dados nas unidades do Poder Judiciário Cearense.

Em se tratando do Contrato ETICE, cito como referência de gastos: Em setembro de 2013, esta Corte pagou a ETICE, por meio do CT Nº 16-2013 (**contrato este já encerrado, mas na mesma modalidade de cobrança ao contrato atual**) o valor pago no mês de setembro de 2013 foi de **R$ 55.626,73**. No atual contrato ETICE, o TJCE pagou em Março de 2019 o valor de **R$ 115.113,87**. Como é possível notar, no período de setembro de 2013 a Março de 2019, o TJCE teve um aumento de aproximadamente 106% de gastos no pagamento dos links da ETICE.

Tendo em vista que todas as 184 Comarcas do Estado utilizarão a versão eletrônica do SAJ. Haverá um aumento exponencial e vertiginoso no consumo dos links de dados de todas as unidades do Poder Judiciário Cearense. Tal aumento ocorrendo no atual contrato ETICE, os gatos serão ampliados de maneira proporcional, elevando de maneira extremamente os gastos financeiros desta Corte.

Conforme citado anteriormente, o Art. 9º da Lei Estadual N.º 16.727, 26 de dezembro de 2018, deixa bastante claro que para que o TJCE possa contratar a ETICE para o fornecimento de links do CDC na modalidade de banda de comunicação de dados, ***"haja a contratação de serviços de nuvem computacional, VoIP ou outra solução que necessite de links de dados de alta disponibilidade, qualidade e velocidade."*** Ou seja, para que o TJCE possa contratar a ETICE, convertendo a atual modelo de contratação vigente, de links por tráfego de dados, para banda de comunicação de dados, esta Corte deve agregar a contratação algum outro serviço provido pela ETICE, que necessite de links de dados de alta disponibilidade, qualidade e velocidade.

Em rápida consulta ao portfólio da empresa ETICE, é possível listar as soluções ofertadas pela mesma, que são: **Cinturão Digital, VOIP, Videomonitoramento, Nuvem e Videoconferência**.

Objetivando atender ao solicitado pela Área Requisitante, através do Documento de Oficialização da Demanda – DOD, uma possibilidade do TJCE seria incluir no interesse de contratação dos links de dados/imagens e voz da ETICE, o serviço de VOIP.

O Voip (*Voice Over Internet Protocol*, ou "Voz sobre Protocolo de Internet", em português) é uma tecnologia que transforma os sinais de áudio analógicos, típicos de uma chamada comum, em dados digitais que podem trafegar pela Internet.

Com a popularização das conexões de banda larga e o surgimento de aplicativos populares, como o Skype e o WhatsApp, o VoIP passou a ganhar cada vez mais espaço. Isso se traduziu,

inclusive, em mais investimentos para melhorar a qualidade da tecnologia e torná-la mais acessível. Tendo também como vantagens a segurança em ligações voip. Garantindo a confidencialidade, privacidade e autenticidade e inovação tecnológica.

Pesquisando contratos vigentes que a ETICE tem com órgãos públicos do Estado do Ceará, no caso em questão, com a Secretaria da Fazenda – SEFAZ-CE. Foi possível constatar que os valores ofertados pela ETICE em sua proposta de preços Voip, são compatíveis com os praticados nos contratos SEFAZ-CE de N.º 045/2018.

Destaca-se o que cita a Resolução Nº 182 de 17/10/2013 – CNJ. Mais precisamente o Art. 10, inciso I, que diz:

> *Art. 10. Não poderão ser objeto de contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação:*
> *I – mais de uma solução em um único contrato;*

Com base nas informações expostas acima, fica a critério da **Área Requisitante, Área de Tecnologia da Informação e Autoridade Competente da Área Administrativa**, a decisão de incluir o serviço de VOIP ao objeto do contrato almejado nesta documentação.

Considerando as informações expostas acima, a necessidade de acesso às redes de teleinformática, objetivando manter Administração gozando de uma infraestrutura de conectividade moderna, confiável, escalar e resiliente, bem como o acesso à internet para funcionamento deste Poder Judiciário, se faz necessária a Contratação da Rede de Teleinformática do Governo do Estado do Ceará – Cinturão Digital (CDC).

5.3. Descrição

5.3.1. Conforme **ANEXO I**.

5.3.2. Os links deverão atender as unidades listadas no **ANEXO II**.

5.3.3. Garantiremos com essa contratação uma infraestrutura de conectividade moderna, veloz e de alta disponibilidade que atenderá as necessidades atuais e futuras deste Poder.

6. SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

6.1. CDC

GRUPO I – CDC					
TOTAL DE 56 LINKS					
ID	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1	Link de 5Mbps	13	R$ 320,00	R$ 4.160,00	R$ 49.920,00
2	Link de 10Mbps	23	R$ 640,00	R$ 14.720,00	R$ 176.640,00
3	Link de 30Mbps	12	R$ 1.920,00	R$ 23.040,00	R$ 276.480,00

4	Link de 50Mbps	3	R$ 3.200,00	R$ 9.600,00	R$ 115.200,00
5	Link de 100Mbps	5	R$ 5.760,00	R$ 28.800,00	R$ 345.600,00
				Total Anual:	**R$ 963.840,00**

GRUPO II – CDC					
TOTAL DE 28 LINK					
ID	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1	Link de 5Mbps	7	R$ 345,00	R$ 2.415,00	R$ 28.980,00
2	Link de 10Mbps	13	R$ 690,00	R$ 8.970,00	R$ 107.640,00
3	Link de 30Mbps	8	R$ 2.070,00	R$ 16.560,00	R$ 198.720,00
				Total Anual:	**R$ 335.340,00**

GRUPO III – CDC					
TOTAL DE 54 LINKS					
ID	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1	Link de 5Mbps	12	R$ 400,00	R$ 4.800,00	R$ 57.600,00
2	Link de 10Mbps	16	R$ 800,00	R$ 12.800,00	R$ 153.600,00
3	Link de 30Mbps	19	R$ 1.500,00	R$ 28.500,00	R$ 342.000,00
4	Link de 50Mbps	3	R$ 1.625,00	R$ 4.875,00	R$ 58.500,00
5	Link de 100Mbps	4	R$ 2.925,00	R$ 11.700,00	R$ 140.400,00
				Total Anual:	**R$ 752.100,00**

GRUPO IV – CDC					
TOTAL DE 92 LINKS					
ID	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1	Link de 5Mbps	21	R$ 395,00	R$ 8.295,00	R$ 99.540,00
2	Link de 10Mbps	39	R$ 790,00	R$ 30.810,00	R$ 369.720,00
3	Link de 30Mbps	22	R$ 1.400,00	R$ 30.800,00	R$ 369.600,00
4	Link de 50Mbps	6	R$ 1.553,00	R$ 9.318,00	R$ 111.816,00

5	Link de 100Mbps	4	R$ 2.795,00	R$ 11.180,00	R$ 134.160,00
				Total Anual:	**R$ 1.084.836,00**

GRUPO V – CDC					
TOTAL DE 39 LINKS					
ID	**Bem/Serviço**	**Quantidade**	**Valor Unitário**	**Valor Mensal**	**Valor Anual**
1	Link de 10Mbps	5	R$ 750,00	R$ 3.750,00	R$ 45.000,00
2	Link de 30Mbps	27	R$ 850,00	R$ 22.950,00	R$ 275.400,00
3	Link de 50Mbps	3	R$ 911,00	R$ 2.733,00	R$ 32.796,00
4	Link de 300Mbps	4	R$ 4.852,00	R$ 19.408,00	R$ 232.896,00
				Total Anual:	**R$ 586.092,00**

QUANTITATIVO GERAL DE LINKS	**269**

CDC – Total Geral Mensal:	**R$ 310.184,00**
CDC – Total Geral Anual:	**R$ 3.722.208,00**

6.2. *VOIP*

Item	Serviços	Valor Unitário	Qtde. Estimada	Medida	Valor Mensal Total
1	Serviço de Acesso Básico (nível 1)	R$ 73,04	2.320	Ramais	R$ 169.452,80
2	Serviço de Acesso sem fio (nível 7)	R$ 77,77	200	Ramais	R$ 15.554,00
3	Serviço de Acesso sem fio (estação base)	R$ 67,01	50	Pontos de Acesso	R$ 3.350,50
4	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento	R$ 5.649,93	1	Plataforma Básica	R$ 5.649,93
5	Gerência e Operação de Posições de Atendimentos	R$ 227,74	45	Posição de Atendimento	R$ 10.248,30
6	Gerência e Operação de Supervisor	R$ 31,41	3	Posição de Supervisor	R$ 94,23
7	Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação	R$ 4.433,18	1	Plataforma Básica	R$ 4.433,18
8	Posição de Gravação	R$ 139,33	40	Posição de Gravação	R$ 5.573,20
9	Operação de acesso externo à	R$ 0,05	61.097,07	Minutos	R$ 3.054,85

	rede para telefone fixo para ligações locais				
10	Operação de acesso externo à rede para telefones móveis	R$ 0,55	29.974,80	Minutos	R$ 16.486,14
11	Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo	R$ 0,23	43.158,65	Minutos	R$ 9.926,49
12	Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais	R$ 3,43	131,59	Minutos	R$ 451,35
13	Visita Técnica	R$ 500,00	5	Unidade	R$ 2.500,00
				Total Mensal	**R$ 246.774,97**
				Total Anual	**R$ 2.961.299,64**

VOIP: Valores esses, a serem incluídos, caso as Áreas competentes (**Área Requisitante, Área de Tecnologia da Informação e Autoridade Competente da Área Administrativa**), decidam por aderir ou não a inclusão do serviço de VOIP ao objeto do contrato almejado nesta documentação.

Obs.: Os quantitativos supracitados, foram obtidos por meio de consulta feita com a equipe do Tele-Justiça e do Setor de Manutenção do TJCE.

RESUMO DE VALORES

VALOR TOTAL CDC + VOIP			
	CDC	***VOIP***	**CDC + *VOIP***
Total Mensal	R$ 310.184,00	R$ 246.774,97	**R$ 556.958,97**
Total Anual	R$ 3.722.208,00	R$ 2.961.299,64	**R$ 6.683.507,64**

6.3. Benefícios Esperados

Benefícios	**Descrição**
1	Recurso de conectividade moderno, veloz, com alto nível de disponibilidade e confiabilidade para a administração do Judiciário Estadual.
2	Melhoria na rapidez e operacionalidade nos sistemas do Poder Judiciário.
3	Continuidade dos negócios e melhoria contínua nos resultados do Poder Judiciário.
4	Maior reserva na largura de banda para necessidades futuras.
5	Maior disponibilidade da rede de dados com a consequente menor indisponibilidade dos sistemas de TIC essenciais ao Judiciário.
6	Menor obsolescência de equipamentos na infraestrutura da rede de dados da Gigafor/CDC.

7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

8. APROVAÇÕES

Alexys Ribeiro Negreiros – 8201
Integrante Técnico

Heldir Sampaio Silva – 9630
Integrante Requisitante

Antônio Sales Pinheiro Filho – 807
Integrante Administrativo

Fortaleza, 04 de Dezembro de 2018

ANEXO I – DESCRIÇÃO TÉCNICA

1 DAS ESPECIFICAÇÕES DE CDC

1.1 O serviço será executado nas unidades de negócio e de serviço do TJCE na capital e interior do estado bem como os seus respectivos núcleos operacionais. O sistema deverá estar ativo para monitoramento da CONTRATADA. A empresa fornecedora da Solução deverá fornecer serviços de comunicação fim a fim, que permitam a comunicação das diversas unidades administrativas com a sede do TJCE, de modo a facilitar a integração ao Cinturão Digital do Ceará. Os serviços devem ser prestados por um backbone que permita a criação de circuito virtual ou VPN, sobre a tecnologia disponibilizada e medição do desempenho fim a fim.

1.2 A velocidade dos circuitos de Comunicação de Dados, deverá ser igual ou maior a banda contratada e simétrica para Download e Upload. Todos os equipamentos disponibilizados pela empresa fornecedora da Solução deverão suportar a velocidade contratada sem degradação do desempenho e, mesmo quando aplicado o QoS/Classe de Serviço, não deve exceder a 70% de utilização de sua capacidade (especialmente memória e processamento).

1.3 Os circuitos devem funcionar ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.

1.4 Os endereços IP (LAN) devem seguir o plano de numeração proposto pelo TJCE, de forma a reduzir a descontinuidade dos serviços e causar o menor impacto nas mudanças.

1.5 Na grande maioria das localidades indicadas, o padrão de rede local utilizado é o Ethernet, Fast Ethernet ou Gigabit Ethernet, utilizando par trançado ou fibra ótica. As exceções deverão ser identificadas através de visitas técnicas.

1.6 Os complementos da rede local devem se restringir a implementação dos gateways (roteadores, switches L3, etc.) que a proponente considerar necessário para integrar as unidades do Poder Judiciário Cearense. Estes gateways, quando disponíveis, deverão permitir a implantação de listas de controle de acesso (ACL), para viabilizar a implantação de filtros de pacotes, permitirem a disponibilidade de log de acesso e atuar no mínimo na camada três do modelo OSI / ISO. Os complementos de rede deverão permanecer sob responsabilidade, supervisão, gerência e configuração da empresa fornecedora da Solução.

1.7 O TJCE poderá solicitar os relatórios de utilização e desempenho destes equipamentos, que forneçam dados para subsidiar a avaliação do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

1.8 A CONTRATADA disponibilizará um sistema para acompanhamento dos indicadores estabelecidos neste documento.

1.9 Cada ponto de acesso será configurado conforme a localidade, endereço e velocidade, a serem informados na Ordem de Fornecimento, sendo a mesma emitida pelo TJCE, já considerando nestes o cabeçalho (*overhead*) característico da tecnologia IP;

1.10 Os canais de comunicação da última milha deverão ser configurados com velocidades simétricas (upstream = downstream) e devem ser de uso exclusivo do TJCE. Com exceção aos casos previamente autorizados pelo TJCE.

1.11 A comprovação da velocidade deverá ser feita logo após a ativação dos serviços e/ou a qualquer momento determinado pelo TJCE dentro da vigência do contrato.

1.12 A rede de comunicação de dados IP deverá ter garantia de desempenho, segurança, e suporte a diversos protocolos e permitir a utilização de endereçamento IP privativo.

1.13 Não serão permitidos equipamentos de rádio;

1.14 A empresa fornecedora da Solução deve garantir uma reserva máxima de banda de 97% para o tráfego das aplicações do TJCE em sua rede de acesso, visando garantir a reserva de 3% para a classe default (supervisão da rede).

1.15 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.15.1 Os circuitos de Comunicação de Dados deverão ser projetados e implementados pela CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade todo e qualquer serviço, próprio ou de terceiros subcontratados a qualquer título, necessários ao completo e perfeito funcionamento da Solução. A infraestrutura interna da LAN (quadro de distribuição, aterramento, cabeamento, patch panel, switches, racks) é de responsabilidade do TJCE;

1.15.2 Os serviços serão solicitados sob demanda, conforme necessidade do TJCE, através de Ordens de Serviço, portanto não haverá obrigatoriedade para utilização do quantitativo total dos serviços contratados. Respeitada a Lei Estadual nº 16.727, de 26 de dezembro de 2018, publicada no Diário Oficial do Estado em 27 de dezembro de 2018.

1.15.3 Os serviços deverão obedecer aos parâmetros técnicos mínimos de qualidade, utilidade e segurança especificados neste termo.

1.15.4 O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços acima relacionados é limitado a 10% (dez) por cento do valor mensal do Serviço de

CDC contratado.

1.15.5 As propostas da empresa fornecedora da Solução deverão cobrir os custos necessários para manter o serviço operacional.

1.15.6 A CONTRATADA será responsável por todos os custos relacionados a desligamentos, mudança de endereço dos links, fusão de fibra óptica, passagem de fibra óptica, ligações/conectorizações/interconexões nos racks e DIOs;

1.15.7 A CONTRATADA cederá, sem ônus para Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, o uso de 6 (seis) pares de fibra óptica, não iluminadas, entre o TJCE e o Fórum Clóvis Beviláqua, para replicação de serviços e sistemas desta Corte. Tais serão cedidos do cabo de fibra óptica anteriormente doados pelo TJCE ao Governo do Estado do Ceará, através da Secretaria do Planejamento e Gestão.

1.15.8 Os serviços devem ser prestados em uma infraestrutura com alto grau de confiabilidade de forma a garantir alta disponibilidade, qualidade e segurança, conforme descrito no Nível de Serviço exigido.

1.15.9 Os elementos ativos instalados fisicamente dentro das instalações do TJCE, poderão ser compartilhados, para expansão da rede da empresa fornecedora da solução ou para órgãos do Governo do Estado do Ceará que estejam nas proximidades ou no mesmo prédio, desde que seja previamente autorizado pelo TJCE e ainda que o compartilhamento não comprometa o desempenho do serviço prestado, as atividades e segurança da localidade instalada.

1.15.10 As quantidades e especificações técnicas destes elementos, quando não especificados, deverão ser dimensionadas pela empresa fornecedora da Solução, de forma a atender a demanda do TJCE.

1.15.11 Todos os equipamentos a serem instalados nas localidades do Poder Judiciário Cearense, quando necessário, deverão ser instalados em *rack* do TJCE, com o máximo de duas entradas de alimentação elétrica.

1.15.12 O tráfego de informações entre as unidades administrativas do TJCE, deve ser feito garantindo-se a segurança, confidencialidade, integridade, não contaminação e não repúdio, tornando possível o uso da rede para o tráfego de informações confidenciais entre os pontos interconectados pelo circuito contratado.

1.15.13 As interfaces e recursos a serem disponibilizadas para o TJCE deverão atender padrões de referência internacionais, portanto não poderão ser implementadas interfaces proprietárias para conexão à rede do TJCE, que exijam dos usuários qualquer custo adicional para sua aquisição.

1.15.14 O TJCE cederá, internamente em cada edificação, a infraestrutura básica, espaço físico, energia elétrica, alimentação de emergência e aterramento para

instalação dos elementos necessários ao funcionamento dos circuitos.

1.15.15 A CONTRATADA será responsável por todos os custos relacionados a desligamentos, mudança de endereço dos links, fusão de fibra óptica, passagem de fibra óptica, ligações/conectorizações/interconexões nos racks e DIOs;

1.15.16 A visita técnica solicitada para o serviço CDC ou para o serviço VoIP, será acrescido do valor mensal definido no Item 13 da tabela do item **6.2**;

1.15.17 Cabe à CONTRATADA executar o escopo, previsto e quantificado, instalando novos circuitos ou substituindo os circuitos existentes, sem qualquer custo adicional imputável ao TJCE e sem impactar o seu funcionamento laboral, até a entrega em funcionamento e a operação plena e eficaz dos circuitos contratados.

1.15.18 Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades do TJCE, os circuitos podem ser remanejados no mesmo município, antes ou após a sua instalação, mediante abertura de Ordem de Serviço. O remanejamento do circuito, que compreende na desativação do circuito em um endereço e a ativação em outro endereço, deverá ser feito de maneira que a comunicação não seja interrompida durante a atividade laboral, sempre que possível. O remanejamento deve ser informado pela CONTRATANTE à CONTRATADA que terá até 10 (dez) dias corridos para se manifestar sobre a viabilidade da demanda e, se viável, deverá instalar e ativar o novo circuito em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço.

1.15.19

1.16. CARACTERÍSTICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

1.16.1. Os itens de qualidade dos serviços, a seguir, determinam o nível de serviço mínimo exigido pelo TJCE, e associados aos serviços especificados abaixo, serão as métricas através das quais serão avaliados os serviços prestados dentro do escopo do projeto.

1.16.2. Sendo os indicadores-metas a **Disponibilidade do Enlace (DE)**, a **Cyclic Redundancy Check (CRC)**, o **Descarte de Pacotes (DP)**, a **Latência (LAT)** para serviço de link e o **Atendimento de Reparo do Serviço (ARS)** pra serviço de VOIP ou link que serão contados a partir da abertura do chamado e que não estão de acordo com os padrões proposto, pela CONTRATANTE e que serão fornecidos através de sistema pela CONTRATADA.

DE = 99%

CRC = 1/minuto incremental

DP = 2%

LAT = 25ms

ARS = De acordo com tabelas estipuladas neste documento, para os

serviços de e mensuradas nos descritivos de Link.

1.16.3. A Fórmula de cálculo para os indicadores abaixo será:

VRM = Valor do Redutor;

A = Valor do link;

B = Percentual de Indicies fora do estipulado (**DE, CRC, DP, LAT, ARS**) acumulados no mês para cada link;

IMU = Índice Redutor= 0,5

Exemplo: Para Valor do Serviço de um link =R$ 1.000,00, Índice Redutor de 0,5 e **B**= 3,475 % **A**=1.000 **VRM**=(1000 x 0,03475) x 0,5=> **VRM**=R$ 17,375.

1.16.4. A CONTRATADA deverá fornecer sistema que possibilite a CONTRATANTE a extração das métricas de cada link objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente.

1.16.5. A **Disponibilidade dos Enlaces** de Comunicação de Dados (DE), é definida como o percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que um enlace (incluindo os equipamentos instalados pela empresa fornecedora da Solução) venha a permanecer em condições normais de funcionamento. A Disponibilidade dos Enlaces (DE) deve ser no mínimo 99%, sendo o percentual calculado considerando a soma de todos os minutos de indisponibilidade do serviço em função do total de minutos do mês.

1.16.6. Não devem ser incluídos na soma das indisponibilidades os tempos das janelas de manutenção ou as indisponibilidades devidas aos problemas ocorridos comprovadamente no enlace local de responsabilidade do TJCE.

1.16.7. O **Cyclic Redundancy Check** (CRC) é uma técnica usada para detecção de erros na transmissão de dados digitais. No método CRC são adicionados check bits normalmente chamados de checksum. Estes são anexados à mensagem que irá ser transmitida. O receptor pode assim determinar se os check bits estão de acordo com os dados transmitidos e determinar com um certo grau de certezas se ocorreram erros na transmissão ou não. Se ocorrer um erro o receptor envia um “negative acknowledgement” (NAK) de volta ao emissor, pedindo para que a mensagem seja retransmitida taxa a ser alcançada será de incrementando no máximo de 1 por minuto.

1.16.8. O **Descarte de Pacotes** (DP) trata da relação entre a quantidade de pacotes enviados pela origem e a quantidade de pacotes recebidos pelo destino para um dado enlace, medindo quantos pacotes são descartados na transmissão. Os circuitos devem operar com taxa horária média igual ou inferior a 2% (dois por cento) em todas as classes de

serviço definidas pelo CONTRATANTE, caso contrário o circuito será considerado indisponível no período, aplicando-se os redutores referentes à Disponibilidade do Enlace (DE).

1.16.9. Considera-se como **Latência** o tempo calculado entre o instante de transmissão de um pacote e o recebimento do mesmo em seu destino. Os circuitos devem operar, considerando a classe de serviço de menor prioridade, com uma média horária de latência inferior ou igual a 25 ms(milissegundos) para taxas de ocupação do enlace de até 90%, caso contrário, ele será considerado indisponível no período, aplicando-se os redutores referentes ao item da Disponibilidade do Enlace (DE).

1.16.10. O Atendimento de Reparo do Serviço (ARS) é definido como o tempo entre a abertura e o encerramento das solicitações de serviço cadastradas no Sistema da CONTRATADA. Seguindo os tempos de atendimento na tabela exposta no item **1.18.9.2**;

1.16.11. A conformidade ou não com os níveis acordados poderá ter impacto direto na remuneração dos serviços prestados pela empresa fornecedora da Solução.

1.16.12. Para o cálculo do ANS, será considerado o tempo do atendimento informado pela empresa fornecedora da Solução e validado pelo TJCE.

1.16.13. A avaliação e acompanhamento do ANS só terá impacto efetivo no faturamento da empresa fornecedora da Solução após os aceites dos serviços contratados e o início do faturamento do serviço.

1.16.14. A empresa fornecedora da Solução deverá disponibilizar, prioritariamente, um sistema automatizado para a abertura de chamados, e um número com custo de ligação telefônica fixa local, na Capital Fortaleza/CE, para abertura de chamados no regime 24x7 (ininterrupto) para atendimento de clientes de comunicação de dados. Nos casos de indisponibilidade do sistema e do número de telefone local, o chamado poderá ainda ser aberto através de e-mail, a ser informado pela empresa fornecedora da Solução.

1.16.15. Deverá ser fornecida a lista de escalonamento da empresa fornecedora da Solução para contato nos casos de emergência ou de falha no canal oficial de reclamações. Essa lista de escalonamento deverá ser enviada inicialmente para o TJCE e estará disponível no sistema de abertura de chamados;

1.16.16. O encerramento das reclamações só poderá ser feito com a anuência da Gerência de Infraestrutura de T.I ou da Coordenadoria de Suporte Técnico do TJCE.

1.16.17. Os serviços contratados, deverão ser instalados no prazo definido no item **1.4**, relativo a Entregas e Recebimentos.

1.16.18. A utilização de uma janela de manutenção deverá ser comunicada ao TJCE com o mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, sendo facultada ao TJCE definir o melhor horário para a execução do serviço. Para tanto, deverão ser informados data, horário e previsão de duração do evento, telefones para eventuais contatos com o técnico responsável, e a relação de técnicos que terão acesso ao interior dos prédios do Poder Judiciário Cearense.

1.16.19. A utilização da janela de manutenção é limitada a 03 (três) ocorrências por mês para cada circuito.

1.16.20. Nas inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços do CDC, não será considerada a indisponibilidade do serviço de VOIP da localidade.

1.16.21. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade do TJCE, devem gerar descontos na fatura do mês subsequente aos serviços não prestados e proporcional ao tempo de inatividade, conforme estabelece este documento.

1.16.22. As manutenções preventivas e/ou corretivas ou ajustes nos equipamentos que possam vir a causar inoperâncias e/ou indisponibilidades nos serviços, desde que previamente programadas pela empresa fornecedora da Solução e autorizadas pelo TJCE, não geram descontos na fatura.

1.16.23. Todas as interrupções e mau funcionamento do serviço contratado, inclusive os de caso fortuito ou de força maior, deverão ser comunicados oficialmente ao TJCE através de e-mail, dentro de um período máximo de 72 (setenta e duas) horas após o ocorrido.

1.17. Acordo de Nível de Serviços (ANS)

1.17.1. O chamado técnico da manutenção corretiva dar-se-á por meio de solicitação Central de Atendimento da CONTRATADA, via telefone e/ou e-mail;

1.17.2. Para a garantia dos principais requisitos (segurança, alta disponibilidade e desempenho) de um sistema de comunicação de dados, serão estabelecidos os critérios de acordos de nível de serviço (ANS), descritos abaixo:

1.17.2.1. O tempo de solução é o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na CONTRATADA até a conclusão do serviço, no caso de parada ou mau funcionamento do mesmo.

1.17.2.2. A CONTRATADA, ao assinar o contrato, assumirá o compromisso, perante a CONTRATANTE, de buscar melhorias e seguir as metas de qualidade na prestação dos serviços previstos nesse instrumento.

1.17.2.3. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos neste anexo e que poderão ser monitorados pela CONTRATANTE, durante todo o prazo de vigência do contrato.

1.17.2.4. Não devem ser incluídos nas somas das indisponibilidades o tempo das

janelas de manutenção ou as indisponibilidades devidas aos problemas ocorridos comprovadamente no enlace local de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.17.2.5. Não serão incluídos nas somas das indisponibilidades os tempos de falha elétrica, de responsabilidade da concessionaria de energia local, e que ultrapassem o contingenciamento elétrico da CONTRATANTE.

1.17.2.6. Considerando que durante as chuvas, não é permitido acesso a postes de iluminação pública, torres e mastros de rádios, por risco a vida dos técnicos de manutenção, o tempo de indisponibilidade que ultrapassar o tempo atendimento, em virtude das chuvas, não serão adicionados às cobranças de tempo de indisponibilidade.

1.17.2.7. A CONTRATADA terá disponibilidade para atendimento emergencial 24x7 (24 horas por dia 7 dias por semana).

1.17.3. **Da Disponibilidade**

1.17.3.1. Para a garantia dos principais requisitos do ANS, a CONTRATADA se obrigará a atender aos seguintes requisitos de gerenciamento de disponibilidade:

1.17.3.1.1. A disponibilidade mensal dos acessos considera que os serviços devem estar disponíveis 7 dias por semana, 24 horas por dia, exceto as paradas programadas.

1.17.3.1.2. Disponibilidade mensal do link dedicado de no mínimo 99% (noventa e nove por cento), sendo o percentual calculado considerando a soma de todos os minutos de indisponibilidade do serviço em função do total de minutos do mês, excetuando-se indisponibilidades durante as janelas de manutenção ou devidas a problemas ocorridos comprovadamente no enlace local de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.17.3.1.3. Todas as paradas para manutenção da rede pela CONTRATADA deverão ser previamente comunicadas e acordadas com a CONTRATANTE com no mínimo 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e esse período de manutenção preventiva não será contabilizado como período de indisponibilidade.

1.17.3.1.4. A latência será calculada pelo tempo de resposta médio de 10 (dez) “pings” de 32 (trinta e dois) bytes transmitidos a cada 5 (cinco) minutos do roteador da CONTRATANTE para as interfaces remotas de cada interconexão descontada a latência entre a interface do roteador da

CONTRATANTE à porta da CONTRATADA onde o resultado terá meta inferior a 25ms.

1.17.3.2. Fica desde já acertado que o tempo médio de reparo do circuito será o TEMPO DE SOLUÇÃO, a contar do registro do problema junto a CONTRATADA.

1.18. Relatórios

1.18.1. A CONTRATADA deverá fornecer sistema que possibilite a CONTRATANTE a extração das métricas de cada link objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente;

1.18.2. A CONTRATANTE poderá solicitar relatório com todos os chamados abertos/registrados pelo TJCE, na Central de Atendimento da Contratada;

1.18.3. Relatório com análise de problemas e de resolução para as medidas que violarem o nível do serviço acordado, conforme descrito neste documento, devendo informar as medidas necessárias para que as ocorrências não se repitam;

1.18.4. Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os dados solicitados na apuração dos níveis de serviços, evidenciando todos os índices que ultrapassarem os indicadores contratados.

1.18.5. Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os circuítos solicitados no período e sua situação de execução ou pendência. Os circuitos não atendidos no mês devem constar dos relatórios seguintes até atingirem uma situação definitiva. Os circuitos efetivamente atendidos não constarão dos relatórios dos meses seguintes. Os definitivamente não atendidos constarão de todos os relatórios futuros, na forma de histórico, podendo figurar em sessão específica para este fim.

1.18.6. Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os atendimentos técnicos realizados com a identificação do problema, as datas e os horários de início e fim do atendimento e consequente tempo decorrido, incluindo a solução aplicada.

1.18.7. No relatório deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

1.18.7.1. Data-hora de registro do chamado;

1.18.7.2. Data-hora de início do atendimento do chamado;

1.18.7.3. Data-hora de conclusão do atendimento do chamado;

1.18.7.4. Número do ticket;

1.18.7.5. Tipo de chamado;

1.18.7.6. Elemento da solução;

1.18.7.7. Identificação do problema;

1.18.7.8. Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

1.18.7.9. Identificação do técnico da Equipe Técnica do TJCE que solicitou o serviço;

1.18.7.10. Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;

1.18.7.11. Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem do Acordo de Nível de Serviços (ANS) e o tempo extrapolado;

1.18.7.12. Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do Acordo de Nível de Serviços (ANS), se for o caso.

1.18.8. Considerando que as informações para acompanhamento do serviço do CDC serão disponibilizadas por sistema, a CONTRATADA poderá disponibilizar, para um período específico, eventualmente quando solicitado.

1.18.9. **DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE/SLA DE ATENDIMENTO CDC**

1.18.9.1. O chamado técnico da manutenção corretiva dar-se-á por meio de solicitação Central de Atendimento da CONTRATADA, via telefone e/ou e-mail;

1.18.9.2. Para a garantia dos principais requisitos (segurança, alta disponibilidade e desempenho) de um sistema de comunicação de dados, serão estabelecidos os critérios de acordos de nível de serviço (ANS), descritos abaixo:

1.18.9.2.1. A CONTRATADA deverá ter condições de assegurar o Acordo de Nível de Serviço (ANS), no regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

1.18.9.2.2. O tempo de solução é o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na CONTRATADA até a conclusão do serviço, no caso de parada ou mau funcionamento do mesmo.

1.18.9.2.3. A CONTRATADA, ao assinar o contrato, assumirá o compromisso, perante a CONTRATANTE, de buscar melhorias e seguir as metas de qualidade na prestação dos serviços previstos nesse instrumento.

1.18.9.2.4. A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos nesse item e que serão monitorados pela CONTRATANTE, durante todo o prazo de vigência do contrato.

1.18.9.2.5. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, será feita uma notificação, e no caso de reincidência no mesmo município, serão aplicadas as sanções de acordo com o contrato. Obedecendo ao ANS.

1.18.9.2.6. Não devem ser incluídos nas somas das indisponibilidades o tempo das janelas de manutenção ou as indisponibilidades devidas aos problemas ocorridos comprovadamente no enlace local de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.18.9.2.7. Não serão incluídos nas somas das indisponibilidades os tempos de falha elétrica, de responsabilidade da concessionaria de energia local, que afetem somente as instalações internas do TJCE.

1.18.9.3. **Avaliação da qualidade dos serviços**

1.18.9.3.1. Cada apuração mensal ensejará a avaliação da CONTRATADA quanto ao alcance dos resultados esperados e comportará a qualificação dos serviços em Indicadores de Resultados Obtidos, definidos na tabela abaixo, que implicarão, de acordo com a eficiência da CONTRATADA, a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, retenções das notas fiscais emitidas após a

apuração dos níveis mínimos de serviços, que poderão, após regular processo administrativo, ser convertidos em multa compensatória dos danos ao TJCE decorrentes da má qualidade dos serviços.

1.18.9.3.2. A apuração mensal será calculada através do somatório do percentual de redução na fatura do mês de referência considerando o somatório de todos os indicadores e o valor total do serviço prestado:

Apuração mensal	Indicador de resultados obtidos
Até 5%	Ótimo
De 5% a 10%	Bom
De 10% a 20%	Razoável
De 20% a 40%	Ruim
Mais de 40%	Insatisfatório

1.18.9.4. **DA DEFINIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO**

1.18.9.4.1. O tempo de atendimento para identificação do incidente não poderá ultrapassar o tempo de 2 horas.

1.18.9.4.2. Para a garantia dos principais requisitos do ANS (Acordo do Nível de Serviço), a CONTRATADA se obrigará a atender aos seguintes tempos de solução definidos por classes de região, descritos abaixo:

REGIÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO (horas corridas)
Fortaleza, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Crajubar, Crato, Caucaia e Barbalha	8
Região Metropolitana de Fortaleza – RMF	12
Interior do Estado	24

1.18.9.5. A CONTRATANTE terá Tempo de resolução do problema excepcional de 8 (oito) horas para 6 (seis) pontos prioritários são eles: Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Crajubar, Crato, Caucaia e Barbalha.

1.19. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DOS LINKS

1.19.1. Na Ordem de Serviço constará a especificação da velocidade do link, o endereço para a instalação, o nome do servidor responsável pela validação/atesto e o cronograma

de instalação dos respectivos links ajustado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

1.19.2. Para fins de medição, a disponibilização dos serviços terá início a data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, sendo, a partir desta data, serviço de uso continuado.

1.19.3. Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo referente, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento do link;

1.19.4. Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pela Coordenadoria de Suporte Técnico do Tribunal, à qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela;

1.19.5. O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, verificação de conformidade com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do Tribunal;

1.19.6. O recebimento definitivo da solução e consequente início da prestação do serviço se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do TJCE;

1.19.7. Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da Contratada com o TJCE, durante o período de implantação da Solução de Comunicação.

1.19.8. Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá executar e acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução.

1.19.9. As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade.

1.19.10. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do TJCE ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;

1.19.11. Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição do TJCE, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício;

1.19.12. Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela TJCE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

1.19.13. Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a CONTRATADA deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade do TJCE;

1.20. ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.20.1. A aceitação dos serviços será atestada pelo fiscal do contrato do TJCE.

1.20.2. A Aceitação dos serviços executados pela CONTRATADA, serão validados mensalmente, por meio da análise dos relatórios entregues pela CONTRATADA, conforme item **1.18**.

2 DAS ESPECIFICAÇÕES DE VOIP

2.1 Item 1 – Serviço de Acesso Básico

2.1.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.1.1.1 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;

2.1.1.2 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.

2.1.1.3 Deverão ser disponibilizadas todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.

2.1.1.4 DDR ativo com capacidade de ligações LOCAL, DDG, LDN e LDI.

2.1.1.5 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.19, 2.20 e 2.21** deste ANEXO;

2.1.2 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, relacionados no item **2.15**, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

2.1.2.1 O serviço de instalação deve ser compatível com o **item 2.16** deste ANEXO.

2.2 Item 2 – Serviço de Acesso Sem Fio

2.2.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.2.2 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;

2.2.3 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida.

2.2.4 Deverão ser disponibilizadas todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.

2.2.5 DDR ativo com capacidade de ligações LOCAL, DDG, LDN e LDI.

2.2.6 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida.

2.2.7 O serviço de acesso Sem fio inclui a disponibilização de um aparelho conforme as especificações definidas no item **2.15.2**;

2.2.8 O Serviço de sem fio deverá ser adquirido em conjunto com a aquisição do Serviço de Acesso sem fio (estação base).

2.2.9 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.19, 2.20 e 2.21** deste ANEXO;

2.2.10 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, relacionados no item **2.15**, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

2.2.10.1 O serviço de instalação deve ser compatível com o **item 2.16** deste ANEXO.

2.3 Item 3 – Serviço de Acesso Sem Fio (Estação Base)

2.3.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:

2.3.1.1 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;

2.3.1.2 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida;

2.3.1.3 Todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.

2.3.1.4 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida.

2.3.2 O serviço de acesso Sem fio (estação base) inclui a disponibilização de uma estação base conforme as especificações:

2.3.2.1 Ser composto pela estação base, fonte de alimentação e todos os acessórios para pleno funcionamento;

2.3.2.2 Ser modelo estação base VoIP usando padrão de transmissão DECT;

2.3.2.3 Alcançar pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;

2.3.2.4 Suportar emparelhamento de pelo menos 5 aparelhos sem fio;

2.3.2.5 Suportar 4 chamadas simultâneas;

2.3.2.6 Uma porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática e PoE integrado;

2.3.2.7 Deve vir acompanhado de Cabos LAN UTP e STP com plugue macho RJ-45 (EIA/TIA 568);

2.3.2.8 Ser compatível com o serviço de acesso sem fio.

2.3.3 O Serviço de acesso sem fio (estação base) deverá ser adquirido em conjunto com a aquisição do Serviço de Acesso sem fio.

2.3.4 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.19, 2.20 e 2.21** deste ANEXO;

2.3.5 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, relacionados no item **2.15**, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:

2.3.5.1 O serviço de instalação deve ser compatível com o **item 2.16** deste ANEXO.

2.4 Item 4 - Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento

2.4.1 O Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento deve conter:

2.4.1.1 Serviços de suporte e disponibilização da nuvem para Plataforma Básica de Pontos de Atendimento

2.4.1.2 5 (cinco) Licenças de Pontos de Atendimento com softphone e headset;

2.4.1.3 1 (uma) Licença de Supervisor;

2.4.1.4 1 (uma) Licença de Configuração;

2.4.1.5 1 (uma) Licença de Relatório;

2.4.1.6 1 (uma) Licença de Informação em Tempo Real;

2.4.1.7 4 (quatro) Canais de Atendimento Automático e Mensagens;

2.4.2 Os headsets disponibilizado devem ser:

2.4.2.1 Deverá ser mono ou biauricular;

2.4.2.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

2.4.2.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

2.4.2.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

2.4.2.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

2.4.3 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.19, 2.20 e 2.21** deste ANEXO.

2.5 Item 5 – Gerência e Operação de Posições de Atendimento.

2.5.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Pontos de Atendimento;

2.5.2 O Serviço de Gerência e Operação Posições de Atendimento só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento, representando adições a tal Plataforma.

2.5.3 O Serviço de Gerência e Operação de Posições de Atendimentos inclui a disponibilização de 1 (um) headset conforme as especificações:

2.5.3.1 Deverá ser mono ou biauricular;

2.5.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

2.5.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

2.5.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

2.5.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

2.5.3.6 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO.

2.6 Item 6 – Gerência e Operação de Supervisor

2.6.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Pontos de Atendimento;

2.6.2 O Serviço de Gerência e Operação Posições de Atendimento só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento, representando adições a tal Plataforma.

2.6.3 O Serviço de Gerência e Operação de Posições de Atendimentos inclui a disponibilização de 1 (um) headset conforme as especificações:

2.6.3.1 Deverá ser mono ou biauricular;

2.6.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

2.6.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;

2.6.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

2.6.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;

2.6.3.6 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO.

2.7 Item 7 – Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação

2.7.1 O Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação deve conter:

2.7.1.1 Serviços de suporte e disponibilização da nuvem para Plataforma Básica de Gravação

2.7.1.2 10 (dez) Licenças de Gravação;

2.7.1.3 1 (uma) Licença de Supervisor;

2.7.1.4 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO;

2.8 Item 8 - Posição de gravação

2.8.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Gravação;

2.8.2 O Serviço de Gerência e Operação Posições de Atendimento só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação, representando adições a tal Plataforma.

2.8.2.1 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO;

2.9 Item 9 - Operação de acesso externo à rede para telefone fixo para ligações locais

2.9.1 Serviços de Suporte e disponibilização de comunicação para transporte de dados;

2.9.2 Disponibilização de possibilidade de ligações externas à rede para telefone fixo para ligações locais, dentro do Estado do Ceará.

2.10 Item 10 – Operação de acesso externo à rede para telefones móveis

2.10.1 Serviços de Suporte e disponibilização de comunicação para transporte de dados;

2.10.2 Disponibilização de possibilidade de ligações externas à rede para telefones móveis.

2.11 Item 11 – Operação de acesso externo à rede para ligações de longa distância Nacional para fixo

2.11.1 Serviços de Suporte e disponibilização de comunicação para transporte de dados;

2.11.2 Disponibilização de possibilidade de ligações externas à rede para telefones fixos longa distância nacional.

2.12 Item 12 – Operação de acesso externo à rede para ligações internacionais

2.12.1 Serviços de Suporte e disponibilização de comunicação para transporte de dados;

2.12.2 Disponibilização de possibilidade de ligações externas à rede para telefones internacionais.

2.13 CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.13.1 Os serviços de VOIP deverão ser projetados e implementados pela CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade todo e qualquer serviço, próprio ou de terceiros subcontratados a qualquer título, necessários ao completo e perfeito funcionamento da Solução. A infraestrutura interna da LAN (quadro de distribuição, aterramento, cabeamento, patch panel, switches, racks) é de responsabilidade do TJCE.

2.13.2 Os serviços serão solicitados sob demanda, conforme necessidade do TJCE, através de Ordens de Serviço, portanto não haverá obrigatoriedade para utilização do quantitativo total dos serviços contratados. Respeitada a Lei Estadual nº 16.727, de 26 de dezembro de 2018, publicada no Diário Oficial do Estado em 27 de dezembro de 2018.

2.13.3 Os serviços deverão obedecer aos parâmetros técnicos mínimos de qualidade, utilidade e segurança especificados neste termo.

2.13.4 As propostas da empresa fornecedora da Solução deverão cobrir os custos necessários para manter o serviço operacional.

2.13.5 A CONTRATADA será responsável por todos os custos relacionados a desligamentos, mudança de endereço dos links, fusão de fibra óptica, passagem de fibra óptica, ligações/conectorizações/interconexões nos racks e DIOs;

2.13.6 Os serviços devem ser prestados em uma infraestrutura com alto grau de confiabilidade de forma a garantir alta disponibilidade, qualidade e segurança, conforme descrito no Nível de Serviço exigido.

2.13.7 Os elementos ativos instalados fisicamente dentro das instalações do TJCE,

não poderão ser compartilhados, pela empresa fornecedora da Solução, para a prestação de serviços a terceiros. Com exceção aos casos previamente autorizados pelo TJCE.

2.13.8 Todos os equipamentos a serem instalados nas localidades do Poder Judiciário Cearense, quando necessário, deverão ser instalados em *rack* do TJCE, com o máximo de duas entradas de alimentação elétrica.

2.13.9 O tráfego de informações entre as unidades administrativas do TJCE, deve ser feito garantindo-se a segurança, confidencialidade, integridade, não contaminação e não repúdio, tornando possível o uso da rede para o tráfego de informações confidenciais entre os pontos interconectados pelo circuito contratado.

2.13.10 As interfaces e recursos a serem disponibilizadas para o TJCE deverão atender padrões de referência internacionais, portanto não poderão ser implementadas interfaces proprietárias para conexão à rede do TJCE, que exijam dos usuários qualquer custo adicional para sua aquisição.

2.13.11 O TJCE cederá, internamente em cada edificação, a infraestrutura básica, espaço físico, energia elétrica, alimentação de emergência e aterramento para instalação dos elementos necessários ao funcionamento dos serviços.

2.13.12 Cabe à empresa fornecedora da Solução executar o escopo, previsto e quantificado, instalando novos circuitos VOIP ou substituindo os circuitos VOIP existentes, sem qualquer custo adicional imputável ao TJCE e sem impactar o seu funcionamento laboral, até a entrega em funcionamento e a operação plena e eficaz dos circuitos VOIP contratados.

2.13.13 Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades do TJCE, os circuitos VOIP podem ser remanejados no mesmo município, antes ou após a sua instalação, mediante abertura de Ordem de Serviço. O remanejamento do circuito VOIP, que compreende na desativação do mesmo em um endereço e a ativação em outro endereço, deverá ser feito de maneira que a comunicação não seja interrompida durante a atividade laboral, sempre que possível e necessário. O remanejamento deve ser informado pela CONTRATANTE à CONTRATADA que terá até 10 (dez) dias corridos para se manifestar sobre a viabilidade da demanda e, se viável, deverá instalar e ativar o novo circuito VOIP em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço.

2.14 FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS VOIP

2.14.1 A solução deverá oferecer também as seguintes funcionalidades:

2.14.1.1 **Captura de Chamadas** - Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;

2.14.1.2 **Consulta Normal/Interna/Externa** - Permitir durante uma conversação, o ramal poderá efetuar consulta à outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação;

2.14.1.3 **Desvio de Chamadas Interna/Externa** - Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas à ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediata ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;

2.14.1.4 **Função Chefe-secretária** – Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 5 (cinco) números, internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela. Poderão ser configurados diversos chefes para uma ou mais secretárias, bem como diversas secretárias para um chefe;

2.14.1.5 **Função Estacionamento** - Permitir ao usuário estacionar uma chamada. Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;

2.14.1.6 **Hot Line** – Permitir ao usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo;

2.14.1.7 **Identificação do Número chamador (#A)** - Permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo;

2.14.1.8 **Intercalação** – O sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados;

2.14.1.9 **Não Perturbe** - Permitir interceptar as chamadas que o usuário não deseja atender temporariamente, desviando-as para uma mensagem pré-gravada;

2.14.1.10 **Pêndulo** - Permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber uma sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;

2.14.1.11 **Rechamada Automática** - Permitir a rechamada automática, em caso

de ocupado e não responde para ramais internos;

2.14.1.12 **Rechamada Temporizada** - Permitir rechamada temporizada (configurável) para telefones externos no caso de ocupado;

2.14.1.13 **Redirecionamento Automático** - Possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX;

2.14.1.14 **Siga-me** - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática;

2.14.1.15 **Sinalização Acústica** - Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;

2.14.1.16 **Transferência Automática** - Permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX;

2.14.1.17 **Transferência Externa/Interna** - Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;

2.14.1.18 **Divulgar o tempo estimado em fila de grupo DAC do PABX –** Quando uma chamada entrar em fila de grupo DAC, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento.

2.14.1.19 **Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário** – O sistema deve permitir a categorização de horários diurnos e noturnos. Cada ramal pode ser configurado (perfis de acesso) com diferentes privilégios em função destes horários. Com a criação de perfis de acesso atrelados à faixa diurno ou noturno deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário do expediente.

2.15 DOS APARELHOS TELEFÔNICOS IP

2.15.1 Especificação Aparelho Básico

2.15.1.1.1 O terminal de comunicação IP deve ser compatível com o protocolo SIP 2.0 (RFC3261);

2.15.1.1.2 O terminal de comunicação IP deve possuir display gráfico LCD e resolução mínima de 132x48pixel;

2.15.1.1.3 Deve permitir a configuração de 1 conta SIP;

2.15.1.1.4 O terminal de comunicação IP deve permitir conferência de voz para até 3 (três) usuários simultaneamente;

2.15.1.1.5 Deve possuir viva-voz integrado, tanto para fala quanto para escuta (full-duplex) com a funcionalidade de cancelamento de eco;

2.15.1.1.6 A agenda de contatos deve permitir a gravação de até 500 registros;

2.15.1.1.7 Histórico de ligações (feitas, recebidas e perdidas);

2.15.1.1.8 O terminal de comunicação IP deve permitir toques personalizados;

2.15.1.1.9 O display gráfico LCD deve ser multi-linguas;

2.15.1.1.10 O terminal de comunicação IP deve possuir duas portas ethernet com velocidade de 10/100 Mbps BASE-TX;

2.15.1.1.11 O terminal de comunicação IP deve vir acompanhado de Cabos LAN UTP e STP com plugue macho RJ-45 (EIA/TIA 568);

2.15.1.1.12 O terminal de comunicação IP deve permitir o provisionamento das configurações de forma automática, através do uso de pelo menos um dos seguintes protocolos: TR-069, edição de arquivo .XML criptografado ou SRTP e TLS;

2.15.1.1.13 Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, PoE, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x e IPv6;

2.15.1.1.14 O terminal de comunicação IP deve possuir teclas (dedicadas ou não) e/ou display para as funções: chamada em espera, transferência, viva-voz, conferência, mudo, fone-de-ouvido, volume, agenda de contatos e correio de voz;

2.15.1.1.15 Deve possuir de forma nativa os seguintes protocolos de áudio: G.729AB, G-711 A/u, G.726, G.722 e iLBC e DTMF nos formatos in-audio, RFC2833 e SIP Info.

2.15.1.1.16 Deve possuir a funcionalidade de plano de discagem;

2.15.1.1.17 Deve ser compatível com a priorização de pacotes (QoS) nos padrões 802.1Q, 802.1p, ToS;

2.15.1.1.18 O terminal de comunicação IP deve possuir conectores para headset, nos formatos RJ9;

2.15.1.1.19 A instalação do dispositivo deve ser possível tanto em mesa quanto em parede e, para a 2ª opção, já deve acompanhar os parafusos para fixação;

2.15.1.1.20 A atualização de firmware do terminal de comunicação IP deve ser gratuita;

2.15.1.1.21 O terminal de comunicação IP deve ser homologado junto à Anatel. Caso esteja em processo sendo comprovado através de documento oficial do OCD responsável pelo processo, tal homologação deve ser concluída até a data de entrega do material.

2.15.1.1.22 Usar PoE para alimentação ou possuir fonte de alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50-60hz e saída +5VDC, 600mA.

2.15.2 Especificação Aparelho Sem-Fio

2.15.2.1 Terminal de Telefonia IP sem fio composto por telefone, bateria, fonte de alimentação para carregar bateria e acessórios para pleno funcionamento;

2.15.2.2 Deve possuir display colorido, com resolução mínima de 128x96, para visualização do menu do telefone, informações sobre chamadas, configurações do aparelho, acesso a registro de chamadas feitas, recebidas e perdidas;

2.15.2.3 Deve ser compatível com o padrão de telefonia DECT;

2.15.2.4 Permitir chamada em espera e conferência de três vias.

2.15.2.5 Deve implementar funcionalidades de telefonia mais utilizadas como: transferência, colocar chamada em espera e rediscar;

2.15.2.6 Deve ser compatível com os codecs G.726, G.722, AEC, AGC;

2.15.2.7 Deve possuir cliente DHCP, permitindo configuração automática de endereçamento IP;

2.15.2.8 Deve possibilitar a configuração manual de endereçamento IP;

2.15.2.9 Deve recarregar a bateria com o aparelho ligado;

2.15.2.10 Deve implementar menu em Português;

2.15.2.11 Deve acompanhar fonte para carregar bateria do terminal que funcione de 110V a 220V automaticamente;

2.15.2.12 Deve implementar Áudio Full HD, e Viva-voz full duplex;

2.15.2.13 Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: ligar/desligar, viva voz e silenciar;

2.15.2.14 Alcance de pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;

2.15.2.15 Tela LCD TFT.

2.15.2.16 Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: ligar/desligar, viva voz e silenciar;

2.15.2.17 Conector para fones de 3,5 mm.

2.16 SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DOS APARELHOS DE TELEFONIA IP

2.16.1 Os aparelhos IP deverão ser entregues em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da ordem de serviço.

2.16.2 Na Ordem de Serviço constará a especificação da quantidade de aparelhos, a quantidade de lotes de instalação, o endereço para entrega e instalação, o nome do servidor responsável pelo recebimento e o cronograma de instalação dos respectivos lotes ajustado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

2.16.3 Para fins de acompanhamento e ateste dos serviços executados de cada lote de instalação, deverá ser aberto um chamado no Service Desk do TJCE associado a cada usuário destinatário do aparelho de telefonia IP.

2.16.4 O serviço de implantação dos aparelhos de telefonia IP abrange as seguintes atividades:

2.16.4.1 Criação e configuração de usuários nos componentes da solução, de modo a viabilizar o acesso e utilização do sistema de telefonia IP;

2.16.4.2 Transporte do aparelho do TJCE para a mesa de trabalho do usuário;

2.16.4.2.1 Instalação física e configuração do aparelho de telefonia IP na estação de trabalho do usuário;

2.16.5 Configuração da caixa postal de voz do usuário;

2.16.6 Explanação ao usuário sobre a utilização do novo sistema, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

2.16.6.1 Como efetuar e receber ligações por meio do aparelho;

2.16.6.2 Como realizar transferência de chamadas;

2.16.6.3 Como manusear a caixa postal de voz;

2.16.6.4 Como manusear as demais funções do teclado: chamada em espera, mute, uso do alto-falante e headset, agenda de contatos, programação de speed dial, etc.

2.16.6.5 Como utilizar as funcionalidades de login/logout e o uso de senha para autorizar operações, por exemplo, chamada externa ou chamada para celular;

2.16.7 Entrega de documento do tipo guia do usuário, informando sobre as principais funcionalidades disponíveis no aparelho de telefonia IP.

2.16.7.1 Terminais de comunicação IP a serem utilizados no serviço VoIP, tais como Aparelhos IP, deverão ser remetidos ao TJCE nos horários de expediente, de segunda-feira a sexta-feira no horário de 8h às 18h.

2.16.8 Para fins de medição, a disponibilização dos serviços terá início a data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, sendo, a partir desta data, serviço de uso continuado.

2.16.9 Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo referente, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pelo Tribunal;

2.16.10 Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante;

2.16.11 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pela Coordenadoria de Suporte Técnico do Tribunal, à qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela;

2.16.12 O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do Tribunal;

2.16.13 O recebimento definitivo da solução e consequente início da prestação do serviço se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do TJCE;

2.16.14 Em caso de remanejamento de ramais ou das unidades existentes, a Contratada ficará responsável pela desinstalação, transporte e reinstalação da central na nova unidade, sem qualquer custo adicional imputável ao TJCE. Não será objeto o fornecimento de materiais fora do escopo.

2.16.15 Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da Contratada com o TJCE, durante o período de implantação da Solução de Comunicação.

2.16.16 Com o apoio da CONTRATANTE, deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do TJCE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente no TJCE, visando o tráfego VoIP.

2.16.17 Para o levantamento dos requisitos, a Contratada deverá inspecionar a rede do TJCE utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.

2.16.18 Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas.

2.16.19 A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e Software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada.

2.16.20 Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.

2.16.21 As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade.

2.16.22 Os equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações técnicas aos usuários e à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica do TJCE.

2.16.23 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do TJCE ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;

2.16.24 Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição do TJCE, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício;

2.16.25 Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de execução, e aceitos pela TJCE, não serão considerados como inadimplemento contratual.

2.16.26 Após a assinatura do contrato e durante o curso do prazo de entrega, a CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE deve efetuar atividades de levantamento acerca da infraestrutura de TI e de telefonia existentes de modo a subsidiar a fase de planejamento no que concerne à verificação de pré-requisitos, compatibilidade, interoperabilidade e conexão dos novos produtos e dispositivos na rede do TJCE;

2.16.26.1 A CONTRATADA deverá fazer o levantamento dos perfis/permissões

de ligações de todos os números telefônicos/ramais telefônicos da CONTRATANTE;

2.16.26.2 No momento da ativação dos novos números telefônicos/ramais telefônicos, os mesmos devem vir obrigatoriamente com os mesmos perfis/permissões de ligações do levantamento feito. Conforme subitem supracitado.

2.16.27 As configurações pré-definidas pelo fabricante dos produtos e equipamentos deverão ser alteradas de forma a estabelecer parâmetros adequados de desempenho e segurança da solução que será implantada na rede corporativa. Compõe a fase de levantamento a identificação e proposição das configurações e parâmetros que necessitarão ser alterados, os quais deverão constar na documentação de planejamento denominada Projeto de implantação apresentado ao TJCE;

2.16.28 A CONTRATADA com o apoio da CONTRATANTE, deverá elaborar o planejamento/cronograma de instalação, implantação, migração bem como a relação dos novos números/ramais das unidades desta Corte. No intuito de que esses novos números possam ser divulgados para toda a sociedade, usuários internos, usuários externos etc.

2.17 ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.17.1 A aceitação dos serviços será atestada pelo fiscal do contrato do TJCE.

2.17.2 A Aceitação dos serviços executados pela CONTRATADA, serão validados mensalmente, por meio da análise das métricas do Serviço de VOIP objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente, extraídos do sistema fornecido pela CONTRATADA, conforme item **2.18**.

2.18 RELATÓRIOS

2.18.1 A CONTRATADA deverá fornecer sistema que possibilite a CONTRATANTE a extração das métricas do Serviço de VOIP objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente, como também a possibilidade de extração dos relatórios abaixo;

2.18.2 Considerando que as informações para acompanhamento do serviço de VoIP serão disponibilizadas por sistema, a CONTRATADA poderá disponibilizar, para um período específico, eventualmente quando solicitado:

2.18.2.1 Relatório com todos os chamados abertos/registrados pelo TJCE, na Central de Atendimento da Contratada;

2.18.2.2 Relatório com análise de problemas e de resolução para as medidas

que violarem o nível do serviço acordado, devendo informar as medidas necessárias para que as ocorrências não se repitam;

2.18.2.3 Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os dados solicitados na apuração dos níveis de serviços, evidenciando todos os índices que ultrapassarem os indicadores contratados.

2.18.2.4 Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os atendimentos técnicos realizados com a identificação do problema, as datas e os horários de início e fim do atendimento e consequente tempo decorrido.

2.18.2.5 No relatório deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:

2.18.2.5.1 Data-hora de registro do chamado (T0);

2.18.2.5.2 Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);

2.18.2.5.3 Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);

2.18.2.5.4 Número do ticket;

2.18.2.5.5 Tipo de chamado;

2.18.2.5.6 Elemento da solução;

2.18.2.5.7 Identificação do problema;

2.18.2.5.8 Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;

2.18.2.5.9 Identificação do técnico da Equipe Técnica do TJCE que solicitou o serviço;

2.18.2.5.10 Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;

2.18.2.5.11 Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de ANS e o tempo extrapolado;

2.18.2.5.12 Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do Acordo de Nível de Serviço - ANS, se for o caso.

2.18.3 Deverá conter também os seguintes relatórios:

2.18.3.1 Ligações por Área;

2.18.3.2 Ligações por Setor;

2.18.3.3 Ligações por Centro de Custo;

2.18.3.4 Ligações por Ramal;

2.18.4 Os relatórios devem conter, no mínimo:

2.18.4.1 Detalhamento de ligações (apresentando ramal de origem, data/hora de início, data/hora de fim, número e local de destino, tipo e custo parcial e total;

2.18.4.2 Filtro por tipo de ligação: Só originadas, só recebidas, só internas ou todas;

2.18.4.3 Filtro por método de cálculo: Ligação gratuita, para celular, serviço, VoIP, DDI, DDD, local e outros;

2.18.4.4 Permitir seleção de período por data e hora;

2.18.4.5 Sumário do relatório;

2.18.4.6 Realizar cálculo de valor sobre a duração da ligação após ser atendida.

2.19 DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE/SLA DE ATENDIMENTO VOIP

2.19.1 A CONTRATADA deverá fornecer sistema que possibilite a CONTRATANTE a extração das métricas de cada link objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente;

2.19.2 A CONTRATADA deverá ter condições de assegurar o Acordo de Nível de Serviço (ANS), no regime de 10x5 (10 horas por dia, 5 dias por semana). De 08h às 18h.

2.19.3 O tempo de solução é o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na CONTRATADA até a conclusão do serviço, no caso de parada ou mau funcionamento do mesmo.

2.19.4 A CONTRATADA, ao assinar o contrato, assumirá o compromisso, perante a TJCE, de buscar melhorias e seguir as metas de qualidade na prestação dos serviços previstos nesse instrumento.

2.19.5 A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos nesse item e que serão monitorados pela TJCE, durante todo o prazo de vigência do contrato.

2.19.6 As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da TJCE, será feita uma notificação, e no caso de reincidência no mesmo município, serão aplicadas as sanções de acordo com o contrato. Obedecendo ao ANS.

2.19.7 Não serão incluídos nas somas das indisponibilidades os tempos de falha elétrica, de responsabilidade da concessionaria de energia, que afetem somente as instalações internas do TJCE.

2.19.8 Não devem ser incluídos nas somas das indisponibilidades o tempo das janelas de manutenção que ocorram em horário previamente acordado e autorizado pelo TJCE.

2.19.9 Nas inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços do CDC, não será considerada a indisponibilidade do serviço de VOIP da localidade.

Apuração mensal	Indicador de resultados obtidos
Até 5%	Ótimo
De 5% a 10%	Bom
De 10% a 20%	Razoável
De 20% a 40%	Ruim
Mais de 40%	Insatisfatório

2.20 SUPORTE TÉCNICO

2.20.1 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de Suporte Operacional, Garantia de funcionamento e Manutenção Corretiva, com fornecimento de peça, sem qualquer ônus a esta Corte, pelo período do contrato.

2.20.2 Caso seja necessária a substituição equipamentos para atendimento de um chamado técnico, deverá ser aberto um chamado específico para esse fim, conforme descrito no item **2.21** ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS).

2.20.3 Em caso de substituição, o novo equipamento deverá ser de modelo igual ou superior ao danificado, totalmente compatível com a solução originalmente ofertada, em substituição ao equipamento danificado.

2.20.4 Para a resolução de problemas com substituição de equipamentos, será permitida a substituição do equipamento defeituoso por outro, a título de backup, desde que o produto substituto seja equivalente ou possua características superiores ao equipamento em reparo.

2.20.5 A retirada do equipamento substituído deverá ser feita pela CONTRATADA, sem ônus para o TJCE.

2.20.6 Os custos relativos ao deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.20.7 A prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção se dará por meio de chamados abertos na central de atendimento da CONTRATADA;

2.20.8 Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica do TJCE, para análise quanto ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço. descritos no item 2 e seus subitens, neste Anexo I.

2.20.9 A CONTRATADA deve prover central de abertura de chamados técnicos a partir de um número local em Fortaleza/CE, e portal na internet/e-mail, para abertura de chamados a qualquer tempo, inclusive finais de semana;

2.20.10 No momento de abertura do chamado, deverá ser fornecido ao TJCE um número único de identificação;

2.20.11 Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível ao Tribunal quando solicitado;

2.20.12 Os chamados abertos somente poderão ser fechados após autorização do TJCE;

2.20.13 Qualquer chamado fechado, sem anuência do TJCE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

2.20.14 Devem ser criadas contas de acesso para a equipe de servidores designados pelo TJCE, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato;

2.20.15 Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada à equipe técnica do Tribunal por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado.

2.20.16 Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado que caracterize a necessidade de agir da CONTRATADA, a contagem de tempo para fins de contabilização de ANS deverá ser iniciada automaticamente;

2.20.17 A critério do TJCE, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:

2.20.17.1 A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pelo TJCE, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;

2.20.17.2 Quando houver acordo com o TJCE para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;

2.20.17.3 Quando for necessária a tomada de ação pelo TJCE.

2.20.18 Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.

2.20.19 A documentação entregue deve ser suficiente para que a equipe técnica do TJCE possa entender os procedimentos realizados e possa repetir as ações que foram tomadas;

2.20.20 Caso seja necessária a produção de documentação mais detalhada sobre os procedimentos adotados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos, gráficos ou relatórios, o TJCE pode solicitar sua elaboração por meio de registro de uma solicitação sem contabilização de ANS.

2.20.21 Deve ser disponibilizado ao TJCE relatório contendo descrição do chamado aberto após solucionado, incluindo procedimento de resolução adotado e eventuais informações adicionais que poderão ser executadas para que o problema ocorrido não se repita;

2.20.22 Os serviços de Manutenção deverão ser prestados pela CONTRATADA, abrangendo configurações nas funcionalidades dos serviços, remoção de todos os defeitos apresentados pelos componentes da Solução VOIP compreendendo, tanto os serviços como a reposição de quaisquer peças, partes ou componentes defeituosos e ajustes e reparos necessários, será realizada em dias úteis, no horário compreendido entre 08:00 e 18:00 horas.

2.20.23 A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da solução, desde que permitam melhorar as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes do sistema ou do ambiente computacional do TJCE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

2.20.24 Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificado, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.

2.20.25 Nos casos acima, a CONTRATADA deverá preencher formulário eletrônico padronizado contendo os detalhes da manutenção, a fim de submetê-lo ao comitê de mudanças do Tribunal.

2.20.26 Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário, tanto para a manutenção de hardware quanto suporte a programações necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas em Contrato.

2.20.27 A CONTRATADA deverá manter todos os componentes da Solução VOIP em condições normais de funcionamento, executando todos os serviços de manutenção preventiva necessários a permitir a operação contínua e ininterrupta, sem alterar suas características técnicas.

2.20.28 Serão considerados englobados na manutenção técnica dos componentes da Solução VOIP, tanto os serviços como os insumos concretos, assim considerados aqueles necessários ao seu perfeito funcionamento, com exceção daqueles utilizados para o correto funcionamento da rede de dados interna e externa.

2.20.29 Caso se constate na manutenção a necessidade de retirar qualquer peça/componente para conserto, o equipamento deverá ser substituído por completo,

pela CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. O equipamento deverá ser modelo igual ou superior ao danificado, totalmente compatível com a solução originalmente ofertada, em substituição ao equipamento danificado.

2.20.30 Todos os serviços deverão ser executados de acordo com os padrões e normas técnicas estabelecidas pelo fabricante dos equipamentos.

2.20.31 A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos terminais de comunicação IP do sistema e deverão ser realizados de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas.

2.20.32 A contratada será responsável pelo atendimento técnico Remoto, através do suporte telefônico ou e-mail.

2.20.33 O chamado técnico da manutenção corretiva dar-se-á por meio de solicitação Central de Atendimento da CONTRATADA, via telefone e/ou e-mail.

2.20.34 Atendimentos on-site para análise de falhas técnicas e substituição de hardware e aparelhos ocorrerão sem qualquer custo adicional a esta Corte.

2.21 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

2.21.1 De modo a facilitar a compreensão dos ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS) do serviço de VOIP (voice over IP) do TJCE, são apresentadas, a seguir, exigências mínimas em termos de níveis de serviço que devem ser atendidas pela CONTRATADA na execução do contrato.

2.21.1.1 Desempenho mensal do serviço:

2.21.1.1.1 O desempenho mensal do serviço de suporte será medido por meio do cumprimento aos tempos definidos para os chamados abertos pela equipe do TJCE.

2.21.1.2 Prazos máximos de Atendimento Remoto ou Presencial da Contratada, conforme sua classificação:

Tabela 1 – Tempos relacionados os tipos de chamados

REGIÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO (horas corridas)
Fortaleza, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Crajubar, Crato, Caucaia e Barbalha	8
Região Metropolitana de Fortaleza – RMF	12
Interior do Estado	24

2.21.1.3 O SLA de atendimento on site é o mesmo indicado na tabela acima, começando a contar a partir da data de abertura do chamado.

2.21.1.4 O SLA de atendimento on site fora da RMF é o mesmo indicado na tabela acima com acréscimo de 2 horas.

2.21.1.5 A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes redutores relativos ao valor mensal do serviço de suporte técnico pelo descumprimento dos tempos de atendimento relacionados aos tipos de chamado acima especificados:

2.21.1.5.1 Para chamados do Grupo I correspondente a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do Serviço de VOIP contratado, por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo de solução;

2.21.1.5.2 Para chamados do Grupo II correspondente a 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor mensal do Serviço de VOIP contratado, por cada hora de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada hora subsequente ao tempo máximo de solução;

2.21.1.5.3 Para chamados do Grupo III correspondente a 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do Serviço de VOIP, por cada dia de atraso no atendimento contado a partir do primeiro minuto de cada dia subsequente ao tempo máximo de solução;

2.21.1.5.4 O valor dos descontos por descumprimento dos níveis mínimos de serviços acima relacionados é limitado a 10% (dez) do valor mensal do Serviço de VOIP contratado.

2.22 CENTRAL DE SERVIÇOS

2.22.1 Para a adequada prestação dos serviços especificados, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Serviços para o recebimento dos chamados de incidentes, problemas e não conformidades.

2.22.2 A Central de Serviços disponibilizada pela CONTRATADA deve seguir os seguintes modelos de atendimento:

2.22.2.1 Telefone para atendimento em território nacional, que permita o acesso para abertura de chamados, com atendimento no regime de 24X7.

2.22.2.2 E-mail.

2.22.2.3 Portal de Atendimento que permita acesso via Internet para a abertura e consulta dos bilhetes de atividades em execução, agendados ou finalizados;

2.22.3 A Central de Serviços deverá receber e cadastrar as solicitações de serviços e

de chamados técnicos de incidentes, problemas e não conformidades, acionar o suporte técnico no nível necessário e proceder ao encerramento das solicitações de serviços e chamados técnicos, após sua solução, mediante contato com a TJCE.

2.22.4 Para a adequada prestação dos serviços especificados, a CONTRATADA deverá disponibilizar portal WEB para consulta dos bilhetes de atividades em execução, agendados ou finalizados.

2.22.5 A Central de Serviço receberá solicitações somente dos funcionários registrados previamente pela TJCE. É de responsabilidade da TJCE determinar se o incidente, problema ou não conformidade foge do escopo dos serviços contratados (por exemplo, problemas na rede local) antes de acionar a Central de Serviços.

ANEXO II – LOCAIS DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO

GRUPO I – LINK DE 5MBPS				
CIDADE		ENDEREÇO	CEP	ENTRÂNCIA
1	ABAIARA	RUA JOAO FELINTO SOUSA , 0 - CENTRO	63240000	VINCULADA
2	ALTANEIRA	RUA PE LUIS ANTONIO, 381 - CENTRO	63195000	VINCULADA
3	ANTONINA NORTE	AV NELITO MENDES, 0 - CENTRO	63570000	VINCULADA
4	BAIXIO	AV TRES PODERES , 0 - CENTRO	63320000	VINCULADA
5	CARIUS	RUA BENEDITO ALVES DE OLIVEIRA , 0 - NOVO HORIZONTE	63530000	VINCULADA
6	GRANJEIRO	RUA CRUZEIRO , 0 - CENTRO	63230000	VINCULADA
7	JATI	RUA JOSE H ALCANTARA GONDIM, 145 - CENTRO	63275000	VINCULADA
8	POTENGI	RUA MAE DOS SANTOS , 0 - CENTRO	63160000	VINCULADA
9	SALITRE	RUA S FRANCISCO, 0 - CENTRO	63155000	VINCULADA
10	TARRAFAS	RUA MARIA LUIZA LEITE SANTOS , 0 - CENTRO	63145000	VINCULADA
11	UMARI	RUA D QUINTINO , 0 - CENTRO	63310000	VINCULADA
	TOTAL: 11			

GRUPO I – LINK DE 10MBPS				
	CIDADE	ENDEREÇO	CEP	ENTRÂNCIA
1	AIUABA	RUA JOSE DE MORAIS FEITOSA , 0 - CENTRO	63575000	INICIAL
2	ARARIPE	AV SIMPLICIO ALENCAR, 0 - CENTRO	63170000	INICIAL
3	ASSARE	RUA PE EMILIO CABRAL , 320 - CENTRO	63140000	INICIAL
4	AURORA	RUA CEL JOSE LEITE , 0 - CENTRO	63360000	INICIAL
5	BARRO	AV FRANCISCO AUDERLEI CARDOSO , 0 - CENTRO	63380000	INICIAL
6	CAMPOS SALES	RUA MANOEL MORAIS, 0 - CENTRO	63150000	INICIAL
7	CARIRIACU	RUA LUIZ BEZERRA , 0 - CENTRO	63220000	INICIAL
8	CATARINA	RUA JOAO FERREIRA DOS SANTOS , 0 - CENTRO	63595000	INICIAL
9	FARIAS BRITO	RUA MANOEL PINHEIRO ALMEIDA, 0 - CENTRO	63185000	INICIAL

GRUPO I – LINK DE 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
10	IPAUMIRIM	VL S JOSE, 0 - CENTRO	63340000	INICIAL
11	JARDIM	RUA STO ANTONIO, 435 - CENTRO	63290000	INICIAL
12	JUCAS	RUA JOSE FACUNDO LEITE , 0 - CENTRO	63580000	INICIAL
13	MAURITI	RUA CAP MIGUEL DANTAS, 1000 - CENTRO	63210000	INICIAL
14	MILAGRES	AV SANDOVAL LINS, 0 - CENTRO	63250000	INICIAL
15	MISSAO VELHA	RUA CEL JOSE DANTAS, 0 - CENTRO	63200000	INICIAL
16	NOVA OLINDA	RUA ALVIN ALVES, 0 - CENTRO	63165000	INICIAL
17	OROS	AV JOSE FARES LOPES , 0 - CJ MUTIRAO II	63520000	INICIAL
18	PARAMBU	RUA LUIS MOREIRA LIMA, 0 - CENTRO	63680000	INICIAL
19	PORTEIRAS	RUA PROJETADA, 0 - CENTRO	63270000	INICIAL
20	QUIXELO	RUA PALMEIRAS, 0 - CENTRO	63515000	INICIAL
21	SABOEIRO	RUA ELISIO FLORENTINO TEIXEIRA , 0 - CENTRO	63590000	INICIAL
	TOTAL: 21			

GRUPO I – LINK DE 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ACOPIARA	RUA CICERO MANDU , 0 - CENTRO	63560000	INTERMEDIÁRIA
2	BARBALHA	BARBALHA	60000	INTERMEDIÁRIA
3	BREJO SANTO	RUA JOSE MATIAS SAMPAIO, 274 - CENTRO	63260000	INTERMEDIÁRIA
4	CEDRO	RUA CEL JOAO CANDIDO , 578 - CENTRO	63400000	INTERMEDIÁRIA
5	ICO	RUA JOSEFA NOGUEIRA MONTEIRO , 1760 - CENTRO	63430000	INTERMEDIÁRIA
6	ICO	AVENIDA JOSEFA NOGUEIRA MONTEIRO, Nº 1764, BAIRRO CENTRO	63460000	JUIZADO
7	JUAZEIRO DO NORTE	RUA MANUEL MIGUEL DOS SANTOS , 130 - LAGOA SECA	63040150	JUIZADO
8	JUAZEIRO DO NORTE	RUA STA IZABEL, 237 - SÃO MIGUEL	63020060	JUIZADO
9	LAVRAS DA MANGABEIRA	RUA VICENTE VELOSO DA SILVA, 0 - VILA DOS BANCARIOS	63300000	INTERMEDIÁRIA

GRUPO I – LINK DE 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
10	VARZEA ALEGRE	RUA PROF SOCORRO ROLIM , 60 - CENTRO	63540000	INTERMEDIÁRIA
11	IGUATU	AV. DÁRIO RABÊLO, 977 - SETE DE SETEMBRO	63500000	JUIZADO
	TOTAL: 10			

GRUPO I – LINK DE 50MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	IGUATU	IGUATU	60000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 1			

GRUPO I – LINK DE 100MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	CRATO	CRATO	60000	FINAL
2	JUAZEIRO DO NORTE	JUAZEIRO DO NORTE	60000	FINAL
3	CRATO	PREFEITURA		
	TOTAL: 3			

GRUPO II – LINK 5MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ERERE	TV JOSE PESSOA DE QUEIROZ , 0 - CENTRO	63470000	VINCULADA
2	ITAICABA	RUA VILA OLIMPICA, 0 - CENTRO	62820000	VINCULADA
3	PALHANO	RUA POSSIDONIO BARRETO , 0 - CENTRO	62910000	VINCULADA
4	POTIRETAMA	RUA EXPEDITO LEITE DA SILVA, 50 - CENTRO	62990000	VINCULADA
5	SAO JOAO DO JAGUARIBE	RUA DANIEL RODRIGUES , 547 - CENTRO	62965000	VINCULADA
	TOTAL: 5			

GRUPO II – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ALTO SANTO	RUA CEL SIMPLICIO BEZERRA, 32 -	62970000	INICIAL

GRUPO II – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
		CENTRO		
2	FORTIM	RUA JOAQUIM CRISOSTOMO , 0 - CENTRO	62815000	INICIAL
3	IBICUITINGA	RUA CAP MANUEL ANTONIO , 261 - CENTRO	62955000	INICIAL
4	ICAPUI	AV CHICO FELIX, 0 - CENTRO	62810000	INICIAL
5	IRACEMA	RUA CELSO GOMES DA SILVA , 0 - CENTRO	62980000	INICIAL
6	JAGUARETAMA	RUA RIACHO DO SANGUE , 786 - CENTRO	63480000	INICIAL
7	JAGUARIBE	AV OITO DE NOVEMBRO , 0 - CENTRO	63475000	INICIAL
8	JAGUARUANA	RUA CEL RAIMUNDO FRANCISCO , 1402 - CENTRO	62823000	INICIAL
9	PEREIRO	RUA CEL PORTO, 0 - CENTRO	63460000	INICIAL
10	QUIXERE	RUA MANOEL GONCALVES , 257 - CENTRO	62920000	INICIAL
11	TABULEIRO NORTE	RUA MAIA ALARCON , 0 - CENTRO	62960000	INICIAL
	TOTAL: 11			

GRUPO II – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ARACATI	TV FELISMINO FILHO, 0 - VARZEA DA MATRIZ	62800000	INTERMEDIÁRIA
2	ARACATI	RUA CEL ALEXANDRINO, 1224 - CENTRO	62800000	JUIZADO
3	BEBERIBE	RUA JOAQUIM FACO , 0 - ESTRADA GRANDE	62840000	INTERMEDIÁRIA
4	LIMOEIRO DO NORTE	LIMOEIRO DO NORTE	60000	INTERMEDIÁRIA
5	MORADA NOVA	AV MANOEL DE CASTRO , 680 - CENTRO	62940000	INTERMEDIÁRIA
6	RUSSAS	TV JOAO NOGUEIRA DA COSTA , 0 - CENTRO	62900000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 6			

GRUPO III – LINK 5MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ARATUBA	RUA JULIO PEREIRA, 30 - CENTRO	62762000	VINCULADA
2	BANABUIU	AV QUEIROZ PESSOA , 0 - CENTRO	63960000	VINCULADA
3	CHORÓ	DTO VILA DE FATIMA , 0 - CENTRO	63920000	VINCULADA
4	DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO	DTO PS DE IRAPUAN PINHEIRO , 0 - CENTRO	63645000	VINCULADA
5	GUARAMIRANGA	RUA JOAQUIM ALVES NOGUEIRA , 0 - CENTRO	62766000	VINCULADA
6	IBARETAMA	EST ALGODAO, 0 - ZONA RURAL	63970000	VINCULADA
7	MILHA	RUA FRANCISCO ANTONIO SILVA, 173 - CENTRO	63635000	VINCULADA
8	MONS TABOSA	PCA LUIZ ALVES DE MESQUITA, 0 - CENTRO	63780000	VINCULADA
9	NOVA JAGUARIBARA	AV BEZERRA DE MENEZES, 185 - NOVA JAGUARIBARA	63490000	VINCULADA
10	PALMACIA	RUA FRANCISCO DE QUEIROS , 0 - CENTRO	62780000	VINCULADA
	TOTAL: 10			

GRUPO III – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ACARAPE	RUA CHICO VIEIRA , 0 - SAO JOAO	62785000	INICIAL
2	BARREIRA	RUA PAULO JACO , 190 - CENTRO	62795000	INICIAL
3	CAPISTRANO	RUA FRANCISCO NUNES CAVALCANTE , 0 - CENTRO	62748000	INICIAL
4	CHOROZINHO	RUA LUIZ COSTA , 0 - CENTRO	62875000	INICIAL
5	GUAIUBA	RUA FAUSTO ALBUQUERQUE , 0 - CENTRO	61890000	INICIAL
6	ITAPIUNA	RUA UMBURANAS, 0 - CENTRO	62740000	INICIAL
7	MULUNGU	RUA ANTENOR FROTA WANDERLEY, 0 - CENTRO	62764000	INICIAL
8	OCARA	TV ANTONIO JOSE CORREIA , 134 - CENTRO	62755000	INICIAL
9	PACOTI	RUA PE QUILIANO, 57 - CENTRO	62770000	INICIAL

GRUPO III – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
10	PEDRA BRANCA	RUA FRANCISCO V CAVALCANTE , 0 - CENTRO	63630000	INICIAL
11	PINDORETAMA	RUA ODILIO MAIA GONDIM , 0 - CENTRO	62860000	INICIAL
12	PIQUET CARNEIRO	RUA ANTONIO FERNANDES, 0 - CENTRO	63605000	INICIAL
13	REDENCAO	RUA PE BARROS, 264 - CENTRO	62790000	INICIAL
14	SOLONOPOLE	RUA PREF JOSE SIFREDO, 108 - DOMINGOS SAVIO	63620000	INICIAL
	TOTAL: 14			

GRUPO III – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	AQUIRAZ	RUA VIRGILIO COELHO, 112, CENTRO, AQUIRAZ/CE	60000	INTERMEDIÁRIA
2	ARACOIABA	AV TIRADENTES , 0 - CENTRO	62750000	INTERMEDIÁRIA
3	BATURITE	AV SETE DE SETEMBRO , 949 - CENTRO	62760000	INTERMEDIÁRIA
4	BATURITÉ	BATURITÉ	60000	INTERMEDIÁRIA
5	CANINDE	RUA DR GERONCIO BRIGIDO NT , 0 - ALTO DO TIRO	62700000	INTERMEDIÁRIA
6	CASCAVEL	RUA PROF JOSE ANTONIO QUEIROZ, 1985 - CENTRO	62850000	INTERMEDIÁRIA
7	EUSEBIO	AV EUSEBIO DE QUEIROZ, S/N, EUSEBIO	60000	INTERMEDIÁRIA
8	HORIZONTE	RUA EUDES XIMENES, S/N, CENTRO, HORIZONTE/CE	60000	INTERMEDIÁRIA
9	ITAITINGA	AV CEL VIRGILIO TAVORA, S/N, CENTRO, ITAITINGA/CE	60000	INTERMEDIÁRIA
10	MARACANAU	RUA EDSON QUEIROZ, S/N, CENTRO, MARACANAÚ – JUIZADO	60000	JUIZADO
11	MARANGUAPE	RUA CAP JEOVA COLARES, 0 - OUTRA BANDA	61942460	INTERMEDIÁRIA
12	MOMBACA	RUA DONA ANESIA C MEYRELES , 1 - CENTRO	63610000	INTERMEDIÁRIA
13	PACAJUS	AV LUCIO JOSE MENEZES, S/N, CENTRO, PACAJUS	60000	INTERMEDIÁRIA

GRUPO III – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
14	PACATUBA	RUA PE HENRIQUE JUSTA, 0 - CENTRO	61800000	INTERMEDIÁRIA
15	QUIXADA	AV PLACIDO CASTELO, 2028 - CENTRO	63900000	JUIZADO
16	QUIXERAMOBIM	RUA DR JOAQUIM FERNANDES , 670 - CENTRO	63800000	INTERMEDIÁRIA
17	SENADOR POMPEU	RUA ABILIO GURGEL, 0 - CENTRO	63600000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 17			

GRUPO III – LINK 50MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	QUIXADA	AV. JESUS, MARIA E JOSÉ, S/N - JARDIM DOS MONOLITOS	63900000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 1			

GRUPO III – LINK 100MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	MARACANAU	MARACANAU	60000	FINAL
2	FORTALEZA – SECRETARIA JUDICIÁRIA ÚNICA	RUA NELSON STUDART. DE FRENTE AO NUMERAL 227		---
	TOTAL: 2			

GRUPO IV – LINK 5MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ALCANTARAS	RUA FRANCISCO CUNHA, 0 - CENTRO	62120000	VINCULADA
2	APUIARES	AV GOMES DA SILVA , 0 - CENTRO	62630000	VINCULADA
3	ARNEIROZ	RUA CEL VIRGILIO TAVORA, 0 - CENTRO	63670000	VINCULADA
4	BARROQUINHA	AV MARIA DIAMANTINA VERA, 0 - CENTRO	62410000	VINCULADA
5	CATUNDA	RUA ANTONIO TIMBO, 0 - CENTRO	62297000	VINCULADA
6	GENERAL SAMPAIO	RUA JOSE FELIX , 0 - CENTRO	62738000	VINCULADA

GRUPO IV – LINK 5MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
7	GROAIRAS	RUA PRINC ISABEL , 0 - CENTRO	62190000	VINCULADA
8	IPAPORANGA	RUA PEDRO CORREIA LEITAO , 0 - CENTRO	62215000	VINCULADA
9	MARTINOPOLE	AV CAP BRITO, 0 - CENTRO	62450000	VINCULADA
10	MIRAIMA	AV LINDOLFO BRAGA , 0 - CENTRO	62530000	VINCULADA
11	MORAUJO	ROD CE-71, 0 - ZONA RURAL	62480000	VINCULADA
12	PACUJA	RUA DOMINGOS MARIANO , 0 - CENTRO	62180000	VINCULADA
13	PARAMOTI	RUA GONCALO SOARES , 0 - CENTRO	62736000	VINCULADA
14	PIRES FERREIRA	RUA PRES CASTELO BRANCO, 0 - CENTRO	62255000	VINCULADA
15	PORANGA	TV DR EPITACIO PINHO, 0 - CENTRO	62220000	VINCULADA
16	SAO LUIS DO CURU	RUA FLORENCIO TABOSA , 0 - CENTRO	62665000	VINCULADA
17	SENADOR SA	AV VINTE TRES DE AGOSTO , 0 - CENTRO	62470000	VINCULADA
18	TEJUCUOCA	AV GABRIEL AGUIAR FILHO , 100 - CENTRO	62610000	VINCULADA
19	TURURU	RUA PEDRO LEITAO , 0 - CENTRO	62655000	VINCULADA
	TOTAL: 19			

GRUPO IV – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	AMONTADA	RUA MARTINS TEIXEIRA , 1310 - CENTRO	62540000	INICIAL
2	ARARENDA	RUA PREF FRANCISCO LANDIN, 0 - CENTRO	62210000	INICIAL
3	BELA CRUZ	RUA STA CRUZ , 0 - CENTRO	62570000	INICIAL
4	CARIDADE	RUA CEL FRANCISCO LINHARES , 0 - CENTRO	62730000	INICIAL
5	CARIRE	RUA MANOEL HONORIO DE BRITO, 0 - CENTRO	62184000	INICIAL
6	CARNAUBAL	RUA JOSE BARROSO , 143 - CENTRO	62375000	INICIAL
7	CHAVAL	RUA MAJ FIEL , 299 - CENTRO	62420000	INICIAL
8	COREAU	ROD CE ZERO SETENTA UM , 0 - CENTRO	62160000	INICIAL

GRUPO IV – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
9	CROATA	RUA MANUEL BRAGA , 570 - CENTRO	62390000	INICIAL
10	CRUZ	RUA ANTONIO MUNIZ, 1 - CENTRO	62595000	INICIAL
11	FORQUILHA	RUA CRIANCA DANTE VALERIO, 0 - CENTRO	62115000	INICIAL
12	FRECHEIRINHA	RUA JOAQUIM PEREIRA, 0 - CENTRO	62340000	INICIAL
13	GRACA	RUA EUCLIDES AUGUSTO RIBEIRO , 0 - CENTRO	62365000	INICIAL
14	GUARACIABA DO NORTE	RUA PE BERNARDINO MEMORIA, 0 - CENTRO	62380000	INICIAL
15	HIDROLANDIA	AV CLAUDIO CAMELO TIMBO , 0 - CENTRO	62270000	INICIAL
16	IBIAPINA	RUA DEP ALVARO SOARES, 0 - CENTRO	62360000	INICIAL
17	IPUEIRAS	RUA CEL GUILHERMINO, 0 - CENTRO	62230000	INICIAL
18	ITAREMA	AV RIOS, 102 - CENTRO	62590000	INICIAL
19	ITATIRA	RUA ANTONIO SABINO GUERRA, 0 - CENTRO	62720000	INICIAL
20	MADALENA	RUA JOSE HOMERO SARAIVA, 0 - CENTRO	63860000	INICIAL
21	MARCO	PCA RODRIGUES BASTOS , 0 - CENTRO	62560000	INICIAL
22	MERUOCA	RUA MONS FURTADO , 0 - CENTRO	62130000	INICIAL
23	MORRINHOS	RUA MONS ATHAIDE , 0 - CENTRO	62550000	INICIAL
24	MUCAMBO	RUA VICENTE GOMES, 0 - ESPERANCA	62170000	INICIAL
25	NOVO ORIENTE	AV FRANCISCO RUFINO , 0 - CENTRO	63740000	INICIAL
26	PARACURU	RUA S JOAO EVANGELISTA , 0 - CAMPO	62680000	INICIAL
27	PARAIPABA	AV DOMINGOS BARROSO , 0 - CENTRO	62685000	INICIAL
28	PENTECOSTE	RUA ANTONIO MARTINS BANDEIRA , 0 - ACAMPAMENTO	62640000	INICIAL

GRUPO IV – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
29	QUITERIANOPOLIS	RUA JOSE COSTA LIMA, 0 - CENTRO	63650000	INICIAL
30	RERIUTABA	AV JOSE CASSIMIRO ALBUQUERQUE , 0 - CARAO	62260000	INICIAL
31	SANTANA ACARAU	RUA DR MANOEL JOAQUIM, 0 - CENTRO	62150000	INICIAL
32	SANTANA CARIRI	RUA DEP FURTADO LEITE, 0 - CENTRO	63190000	INICIAL
33	TAMBORIL	RUA JESUITA ADEODATO , 0 - CENTRO	63750000	INICIAL
34	UBAJARA	RUA CEL FRANCISCO CAVALCANTE , 0 - CENTRO	62350000	INTERMEDIÁRIA
35	UMIRIM	RUA CARLOS ANTONIO SALES , 401 - CENTRO	62660000	INICIAL
36	URUOCA	RUA JOAO RODRIGUES , 0 - CENTRO	62460000	INICIAL
37	VARJOTA	RUA MANOEL RODRIGUES TAVARES , 0 - CENTRO	62265000	INICIAL
	TOTAL: 37			

GRUPO IV – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ACARAU	RUA MONS SABINO, 0 - CENTRO	62580000	INTERMEDIÁRIA
2	BOA VIAGEM	RUA JOSE RANGEL DE ARAUJO, 0 - CENTRO	63870000	INTERMEDIÁRIA
3	CAMOCIM	RUA VINTE E QUATRO DE MAIO , 0 - CENTRO	62400000	INTERMEDIÁRIA
4	CAUCAIA	PRES GETULIO VARGAS, 251, CENTRO/ CAUCAIA – JUIZADO	60000	JUIZADO
5	CAUCAIA	NÚCLEO FATENE - RUA CORONEL CORREIA, 1119 , CENTRO - 61600-004 - CAUCAIA/ CE	60000	JUIZADO
6	CRATEÚS	CRATEÚS	60000	INTERMEDIÁRIA
7	GRANJA	RUA VALDEMIRO CAVALCANTE , 0 - CENTRO	62430000	INTERMEDIÁRIA
8	INDEPENDENCIA	RUA FR VIDAL , 0 - CENTRO	63640000	INTERMEDIÁRIA
9	IPU	PCA S SEBASTIAO, 1020 - CENTRO	62250000	INTERMEDIÁRIA

GRUPO IV – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
10	IRAUCUBA	AV PAULO BASTOS , 631 - CENTRO	62620000	INTERMEDIÁRIA
11	ITAPIPOCA	AV ANASTACIO BRAGA, 380 - CENTRO	62500000	JUIZADO
12	JIJOCA DE JERICOACOARA	RUA MINAS GERAIS , 418 - CENTRO	62598000	INTERMEDIÁRIA
13	MASSAPE	RUA PREF BETO LIRA , 0 - CENTRO	62140000	INTERMEDIÁRIA
14	NOVA RUSSAS	RUA LEONARDO ARAUJO, 0 - CENTRO	62200000	INTERMEDIÁRIA
15	SAO GONCALO DO AMARANTE	RUA PROF EDITE MOTA, 0 - CENTRO	62670000	INTERMEDIÁRIA
16	SANTA QUITERIA	RUA DR OTAVIO LOBO , 0 - CENTRO	62280000	INTERMEDIÁRIA
17	SAO BENEDITO	AV TABAJARAS, 0 - CENTRO	62370000	INTERMEDIÁRIA
18	TRAIRI	RUA FORTUNATO BARROSO, 0 - CENTRO	62690000	INTERMEDIÁRIA
19	URUBURETAMA	AV MAJ SALES, 0 - CENTRO	62650000	INTERMEDIÁRIA
20	VICOSA DO CEARA	AV JOSE FILGUEIRA , 0 - CENTRO	62300000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 20			

GRUPO IV – LINK 50MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	ITAPAJE	RUA S FRANCISCO, 104 - CENTRO	62600000	INTERMEDIÁRIA
2	ITAPIPOCA	ESAU ALVES DE AGUIAR, 2011 – FAZENDINHA	62500000	INTERMEDIÁRIA
3	TAUA	RUA ABIGAIL CIDRAO DE OLIVEIRA , 0 - COLIBRI	63660000	INTERMEDIÁRIA
4	TIANGUA	AV MOISES MOITA , 0 - CORREGO	62320000	INTERMEDIÁRIA
	TOTAL: 4			

GRUPO IV – LINK 100MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	CAUCAIA	CAUCAIA	60000	FINAL

GRUPO IV – LINK 100MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
2	SOBRAL	SOBRAL	60000	FINAL
	TOTAL: 2			

GRUPO V – LINK 10MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	FORTALEZA	TJ - CRECHE - PORTA - TJ-CRECHE FIREWALL		OUTRAS
2	FORTALEZA	TJ – DEPÓSITO PUBLICO - PORTA - FIREWALL		OUTRAS
3	FORTALEZA	GABGOV - CASA DA MULHER - PORTA - FIREWALL TJ		OUTRAS
	TOTAL: 3			

GRUPO V – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	FORTALEZA	RUA ARMANDO DALL'OLIO, 1710, EDSON QUEIROZ,FORTALEZA – JUIZADO	60000	JUIZADO
2	FORTALEZA	AV WASHINGTON SOARES, 1321, EDSON QUEIROZ, FORTALEZA/CE – UNIFOR	60000	JUIZADO
3	FORTALEZA	24ª UNIDADE JECC AV. SANTOS DUMONT, 7800, DUNAS, FORTALEZA/CE	60000	JUIZADO
4	FORTALEZA	RUA GONÇALVES LEDO, 1240 , PRAIA DE IRACEMA - 60060-325 – FORTALEZA/CE – JUIZADO ARI DE SÁ	60000	JUIZADO
5	FORTALEZA	TJ - 09UND - PORTA - TJ9UND FIREWALL		JUIZADO
6	FORTALEZA	TJ - 06UND - PORTA - FIREWALL		JUIZADO
7	FORTALEZA	TJ - 03UND - PORTA - TJ3UND FIREWALL		JUIZADO
8	FORTALEZA	TJ - 02UND - PORTA - TJ2UND FIREWALL		JUIZADO
9	FORTALEZA	TJ - ESMEC - PORTA - TJ-ESMEC FIREWALL		OUTRAS
10	FORTALEZA	TJ - 17UND - PORTA - TJ17UND FIREWALL		JUIZADO
11	FORTALEZA	TJ - 14UND - PORTA - TJ 14UND FIREWALL		JUIZADO
12	FORTALEZA	TJ - 05UND - PORTA - TJ5UND FIREWALL		JUIZADO
13	FORTALEZA	TJ - 08UND - PORTA - TJ8UND FIREWALL		JUIZADO

GRUPO V – LINK 30MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
14	FORTALEZA	TJ - 07UND - PORTA - TJ7UND FIREWALL		JUIZADO
15	FORTALEZA	TJ - 12UND - PORTA - TJ12UND FIREWALL		JUIZADO
16	FORTALEZA	TJ - 15UND - PORTA - TJ15UND FIREWALL		JUIZADO
17	FORTALEZA	TJ - JUIZADO DA MULHER - PORTA - TJ-JUIZADODAMULHER FIREWALL		JUIZADO
18	FORTALEZA	TJ - JUSTICA JA - PORTA - FIREWALL		OUTRAS
19	FORTALEZA	TJ - 18UND - PORTA - TJ18UND FIREWALL		JUIZADO
20	FORTALEZA	TJ - 19UND - PORTA - TJ9UND FIREWALL		JUIZADO
21	FORTALEZA	TJ - 20UND - PORTA - TJ20UND FIREWALL		JUIZADO
22	FORTALEZA	TJ - 25UND - PORTA - TJ25UNIDADE FIREWALL		JUIZADO
23	FORTALEZA	TJ - 10UND - PORTA - TJ10UND FIREWALL		JUIZADO
24	FORTALEZA	TJCE - SEDE - PORTA - FIREWALL-ATENDIMENTO_REMOTO		PORTA
25	FORTALEZA	PCCE - DECAP - PORTA - FIREWALL VARA CUSTODIA		OUTRAS
	TOTAL: 25			

GRUPO V – LINK 50MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	FORTALEZA	TJ - TRIBUNAL DO POVO - PORTA - FW-TRIBUNAL DO POVO		OUTRAS
	TOTAL: 1			

GRUPO V – LINK 300MBPS				
	CIDADE	**ENDEREÇO**	**CEP**	**ENTRÂNCIA**
1	FORTALEZA	TJCE - SEDE - PORTA – FIREWALL – INTERNET		INTERNET
2	FORTALEZA	TJCE - FÓRUM - PORTA – FIREWALL – INTERNET		INTERNET
	TOTAL: 2			

ANEXO III – CRONOGRAMA DE INSTALAÇÃO

	PRAZO DE INSTALAÇÃO					
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**
UNIDADE 1	EUSEBIO	FORTIM	TABULEIRO DO NORTE	ICO Fórum	MILAGRES	CAMPOS SALES
UNIDADE 2	AQUIRAZ	ARACATI	ALTO SANTO	ICO Juizado	PORTEIRAS	CATARINA
UNIDADE 3	PINDORETAMA	ICAPUI	IRACEMA	OROS	JARDIM	ASSARE
UNIDADE 4	CASCAVEL	JAGUARUANA	JAGUARIBE	CEDRO	MAURITI	ARARIPE
UNIDADE 5	BEBERIBE	QUIXERE	JAGUARETAMA	IPAUMIRIM	MISSÃO VELHA	SANTANA DO CARIRI
UNIDADE 6		RUSSAS	SOLONOPOLE	LAVRAS DA MANGABEIRA	CARIRIAÇU	AIUABA
UNIDADE 7			MORADA NOVA	QUIXELO	BARRO	SABOEIRO
UNIDADE 8			PEREIRO	VARZEA ALEGRE	BREJO SANTO	NOVO ORIENTE
UNIDADE 9				FARIAS BRITO	AURORA	QUITERIANOPOLIS
UNIDADE 10				NOVA OLINDA		PARAMBU
UNIDADE 11						INDEPENDÊNCIA
VINCULADAS		ITAIÇABA	- DEP. IRAP. PINHEIRO	- ALTANEIRA	- ABAIARA	- POTENGI

	PRAZO DE INSTALAÇÃO					
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**
			- ERERÊ - JAGUARIBARA - MILHÃ - POTIRETAMA - S J DO JAGUARIBE	- UMARI - BAIXIO	- PENAFORTE - JATI - GRANJEIRO	- SALITRE - TARRAFAS - ANTONINA DO NORTE

	PRAZO DE INSTALAÇÃO			
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**
UNIDADE 1	ACOPIARA	SENADOR POMPEU	MADALENA	CARNAUBAL
UNIDADE 2	MOMBAÇA	QUIXERAMOBIM	ITATIRA	GUARAC. DO NORTE
UNIDADE 3	BOA VIAGEM	TAMBORIL	SANTA QUITERIA	SÃO BENEDITO
UNIDADE 4	CRATEUS	PEDRA BRANCA	CANINDE	NOVA RUSSAS
UNIDADE 5	JUCAS	QUIXADA	VARJOTA	CROATA
UNIDADE 6	PIQUET CARNEIRO	TAUA	RERIUTABA	HIDROLÂNDIA
UNIDADE 7			IRAUÇUBA	IPU

	PRAZO DE INSTALAÇÃO			
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**
UNIDADE 8			MONSENHOR TABOSA	ARARENDA
UNIDADE 9				IBIAPINA
UNIDADE 10				IPUEIRAS
UNIDADE 11				
VINCULADAS	- CARIÚS	- BANABUIÚ - CHORÓ LIMÃO - ARNEIROZ	- CATUNDA - TEJUÇUOCA	- PALHANO - IPAPORANGA - PORANGA - PIRES FERREIRA

	PRAZO DE INSTALAÇÃO					
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**ATÉ 06/10/19**	**ATÉ 20/10/19**	**ATÉ 03/11/19**	**ATÉ 17/11/19**
UNIDADE 1	TIANGUA	MASSAPÊ	ITAPIPOCA	PARAIPABA	ITAITINGA	ACARAU
UNIDADE 2	UBAJARA	URUOCA	TRAIRI	PARACURU	HORIZONTE	CAMOCIM
UNIDADE 3	FRECHEIRINHA	MARCO	ITAPAJE	SÃO GONÇALO DO AMARAN-TE	CHOROZINHO	JIJOCA DE JERICOACOARA
UNIDADE 4	GRAÇA	MORRINHOS	UMIRIM	MARANGUAPE	BARREIRA	ACARAPE

	PRAZO DE INSTALAÇÃO					
LOCAL	**DE IMEDIATO**	**DE IMEDIATO**	**ATÉ 06/10/19**	**ATÉ 20/10/19**	**ATÉ 03/11/19**	**ATÉ 17/11/19**
UNIDADE 5	VIÇOSA DO CEARA	SANTANA DO ACARAU	URUBURETAMA	GUAIUBA	ARACOIABA	PACAJUS
UNIDADE 6	CHAVAL	FORQUILHA	AMONTADA	PENTECOSTE	BATURITE	PACATUBA
UNIDADE 7	GRANJA	CARIRE	MULUNGU	CAPISTRANO	IBICUITINGA	OCARA
UNIDADE 8	CRUZ	MUCAMBO	ITAREMA	ITAPIUNA	REDENÇÃO	
UNIDADE 9		COREAU		CARIDADE	PACOTI	
UNIDADE 10		MERUOCA				
UNIDADE 11		BELA CRUZ				
UNIDADE 12						
VINCULADAS	- BARROQUINHA	- MARTINÓPOLE - MORAÚJO - ALCÂNTARAS - PACUJÁ - SENADOR SÁ - GROAÍRAS	- MIRAÍMA - TURURÚ - S L DO CURU - ARATUBA	- APUIARÉS - GENERAL SAMPAIO - PARAMOTI - PALMÁCIA	- IBARETAMA - GUARAMIRANGA	

ANEXO IV – TERMO DE CIÊNCIA

Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		**Matr.:**	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		**CNPJ:**	
Preposto da Contratada:		**CPF:**	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

_____,_____ de _____ de 20_____.

Ciência

CONTRATADA	
Funcionários	
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*
_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*	_____ *<Nome>* Matrícula: *<Matr.>*

ANEXO V – TERMO DE COMPROMISSO

Finalidade

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal dos empregados da contratada sobre o sigilo dos dados e informações de uso da contratante, bem como suas normas e políticas de segurança

Condições do Termo

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.° <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.° <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral,

revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à

proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO

PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da eqüidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOs e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Aprovação

21 de agosto de 2019

Nome do Contratante Matricula Nº:	Nome da Contratada Qualificação