ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP

AQSETIN2020016 – Aquisição de Solução para Extensão de Garantia de Servidores HP560DL Gen9

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (Art. 14, I)

1.1. Para atendimento da demanda descrita no Documento de Oficialização da Demanda, é necessário a aquisição de uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) que atenda às seguintes necessidades de negócio:

1.1.1. Prover os equipamentos servidores identificados na tabela abaixo, com cobertura de serviço de suporte técnico pelo período mínimo de 12 meses e compreendendo:

Dados dos Equipamentos	
Servidor	**Número de Série**
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171R6
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171RD
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TB
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TC
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TE
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TK
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171R8

1.1.1.1. Substituição de peças que se apresentarem defeituosas e/ou execução de regulagens, ajustes mecânicos, eletrônicos e o que mais for necessário ao restabelecimento das condições normais de funcionamento dos equipamentos, independente da causa do defeito.

1.1.1.2. Realização de Manutenção Preventiva nas dependências do TJCE ("on-site"), com periodicidade mínima trimestral, contemplando: verificação do estado físico dos

equipamentos; verificação do estado das conexões elétricas e lógicas do equipamento (cabos de rede ethernet, cabos de fibra óptica, cabos de alimentação; verificação de quaisquer indicativos de alertas, de erros ou de falhas em componentes, exibidos nos painéis do equipamento ou gravados nos respectivos registros de eventos, corrigindo-os quando necessário; verificação da existência de ruídos e vibrações fora do padrão normal do equipamento; verificação da versão dos softwares internos (firmware) do equipamento, atualizando-os se necessário; verificação da versão dos softwares de monitoramento e de administração do equipamento, atualizando-o se necessário;

2. REQUISITOS DE NEGÓCIO DA ÁREA REQUISITANTE (Art. 14, I)

2.1. Necessidades de Negócio

Necessidade	Funcionalidade	Envolvido
Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação adequada	Manter a Solução de Servidores de Processamento de Dados do TJCE com equipamentos cobertos pelas garantias dos fabricantes ou por contratos de suporte técnico;	Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE

2.2. Demais Requisitos

Requisito	Descrição
Segurança	O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela empresa fornecedora da Solução de Tecnologia da Informação é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros; Todas as informações obtidas ou extraídas pela empresa fornecedora da Solução de Tecnologia da Informação deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a mesma zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso;
Temporais	A Solução de TI deverá estar disponível até o mês de Janeiro de 2021

3. LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS (Art. 14, I, a) e (Art. 14, I, b)

Solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção de Servidores HPE	
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Amapá e Presidência da República / Secretaria de Administração.
Descrição	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva – Servidores HPE

	ProLiant DL560 Gen9.		
Fornecedor	ZIONTECH INFORMATICA E SOLUÇÕES MULTIMARCAS LTDA; UNITECH; América Tecnologia de Informática e Eletro-Eletrônicos LTDA; Grupo Torino – Torino Informática Ltda; Hewlett Packard Enterprise– HPE	**Valor**	R$ 21.580,20

ANÁLISE FINANCEIRA DA SOLUÇÃO 1 (Art. 14, II, g)				
Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Pregão Eletrônico: N° 040/2019-TJAP - Local: www.licitacoes-e.com.br - ID da licitação no sistema eletrônico : 782923 - Data: 18/09/2019 - PA N° 057810/2019 - Objeto: Contratação de Serviço de Suporte e Extensão de Garantia para 14 servidores HP				
Id	**Objeto**	**Qtd.**	**Vlr. Mensal**	**Vlr. Total**
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 14 SERVIDORES HP	**1**	**R$ 2.777,77**	**R$ 100.000,00**
Obs: Para esta contratação, a forma de pagamento é mensal, durante 36 meses. O valor mensal para 14 servidores é de R$ 2.777,77. Considerando que o TJCE requer o mesmo serviço para 7 servidores, teríamos aqui, um valor mensal de R$ 1.388,88 (Nos cálculos foram obtidos valores com dízimas periódicas, e para a definição do valor apresentado, foram truncados os valores considerando somente duas casas decimais.)				
Id	**Objeto**	**Qtd.**	**Vlr. Mensal TJCE**	**Vlr. Total TJCE por 12 meses**
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 7 SERVIDORES HP	**1**	**R$ 1.388,88**	**R$ 16.666,56**
			Total	**R$ 16.666,56**
Presidência da República / Secretaria de Administração - Pregão Eletrônico: N° 007/2019 - Local: www.comprasgovernamentais.gov.br - Cód. UASG : 110001 - Data: 31/07/2019 - PA N° 00094.001263/2017-91 - Objeto: Contratação de serviços de renovação de garantia e suporte técnico para equipamentos da marca HP				
Id	**Objeto**	**Qtd.**	**Vlr. Unit**	**Vlr. Total**
1	Prestação de serviço de manutenção e suporte técnico (renovação de garantia) para servidores de rede da marca HP. (18 Servidores)	**12**	**R$ 7.730,45**	**R$ 92.765,40**
Obs: Para esta contratação, a forma de pagamento é mensal, durante 12 meses. O valor				

mensal para 18 servidores é de R$ 7.730,45. Considerando que o TJCE requer o mesmo serviço para 7 servidores, teríamos aqui, um valor mensal de R$ 3.006,28.				
Id	**Objeto**	**Qtd.**	**Vlr. Mensal TJCE**	**Vlr. Total TJCE por 12 meses**
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 7 SERVIDORES HP	**1**	**R$ 3.006,28**	**R$ 36.075,36**
			Total	**R$ 36.075,36**
Ata de Registro de Preços n° 63/2020 do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, com validade até 29 de julho de 2021.				
Id	**Objeto**	**Qtd.**	**Vlr. Unit**	**Vlr. Total Para 12 Meses.**
1.1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva, incluindo o fornecimento de peças, componentes e acessórios de reposição, além de atualizações de firmware para 07 (sete) servidores HPE ProLiant DL560 Gen9 pelo período de 30 meses.	**12**	**R$ 999,90**	**R$ 11.998,80**
1.2	Serviço de Telessuporte para a solução HPE DL560, indicado no item 1.1, pelo período de 30 meses.			
			Total	**R$ 11.998,80**
A Ata de Registro de Preços do TJMA prevê a prestação do serviço por 30 meses, considerando que o TJCE requer o prazo de 12 meses para a prestação dos serviços, para o cálculo total da solução, foram considerados somente 12 meses.				
VALORES MÉDIOS				
Id	**Item**	**Qtd.**	**Vlr. Unit Médio**	**Vlr. Total Médio**
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva – Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.	12	**R$ 1.798,35**	**R$ 21.580,20**
			Valor Total da Solução 1	**R$ 21.580,20**

4. ANÁLISE DAS ALTERNATIVAS EXISTENTES (Art. 14, II, a – f)

4.1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?

4.1.1. Solução 1

4.1.1.1. Sim

4.2. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?

4.2.1. Solução 1

4.2.1.1. Não se aplica.

4.2.1.2. A solução analisada é caracterizada como serviço, e não resulta em qualquer código de software a ser disponibilizado no Portal do Software Público Brasileiro.

4.3. A Solução é um software livre ou software público?

4.3.1. Solução 1

4.3.1.1. Não se aplica.

4.3.1.2. A solução analisada é caracterizada como serviço, e não resulta em qualquer código de software.

4.4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário?

4.4.1. Solução 1

4.4.1.1. Não se aplica.

4.4.1.2. A solução analisada é caracterizada como serviço, e não resulta em qualquer código de software que deveria ser aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário.

4.5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)

4.5.1. Solução 1

4.5.1.1. Não se aplica.

4.5.1.2. A solução analisada é caracterizada como serviço, e não resulta em qualquer código de software que deveria ser aderente às regulamentações da ICP-Brasil.

4.6. 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)?

4.6.1. Solução 1

4.6.1.1. Não se aplica.

4.6.1.2. A solução analisada é caracterizada como serviço, e não resulta em qualquer código de software que deveria ser 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).

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA (Art. 14, III e IV)

5.1. Identificação

5.1.1. Solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção de Servidores HPE

5.2. Justificativa

5.2.1. Para atendimento da demanda descrita no Documento de Oficialização da Demanda, foi realizada uma pesquisa de mercado, com o objetivo de verificar as contratações realizadas por outros órgãos da administração pública, para atendimento de demandas semelhantes.

5.2.2. Foram encontrados três processos licitatórios, nos quais, o **Tribunal de Justiça do Estado do Amapá**, a **Presidência da República e o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**, buscavam formalizar contratos para a prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva de servidores de marca HPE, com pagamentos mensais, conforme detalhamento apresentado no item 3.

5.2.3. O valor médio das contratações similares encontradas, considerando as características da demanda do TJCE (quantidade de equipamentos e vigência do contrato), resultou no valor de **R$ 21.580,20**. No DOD, foi informado que o custo total dos equipamentos foi de **R$533.484,00**. O valor médio da solução escolhida, representa 4**%** do custo total da aquisição dos equipamentos.

5.2.4. Considerando os valores apresentados no item anterior, e analisando uma possível aquisição de novos equipamentos, com o objetivo de substituir os equipamentos atuais, vemos que não há vantagem econômica nesta possível solução, pois, o valor do serviço de manutenção corretiva e preventiva é muito inferior ao custo da aquisição de novos equipamentos, além de outras desvantagens, como: necessidade de contratação do serviço de instalação dos equipamentos; necessidade de migração de todos os sistemas de informação para os novos

equipamentos; e, o risco da inserção de incompatibilidades de hardware e softwares na infraestrutura atual do TJCE.

5.2.5. Desta forma, considerando que a solução escolhida é comumente utilizada por outros órgãos da administração pública, que ela é economicamente vantajosa em relação a aquisição de novos equipamentos e que ela atende a todos os requisitos levantados pela área demandante, esta equipe de planejamento define a **Solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção de Servidores HPE**, como solução escolhida para o atendimento da demanda descrita no DOD.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (Art. 14., IV, a)

6.1. Os equipamentos a serem contemplados nesse termo são 07 (sete) servidores HPE ProLiant DL560 Gen9 com os números de séries e informações gerais apresentadas na tabela abaixo:

Dados dos Equipamentos	
Servidor	**Número de Série**
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171R6
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171RD
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TB
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TC
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TE
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171TK
HPE DL560 Gen9 CTO Server	BRC54171R8

6.2. Serviço de Suporte ao Cliente – O acesso à CONTRATADA para atendimento as solicitações de serviços deverá ser realizado através de telefone ou formulário próprio, disponibilizado e acessível por meio da Internet, ou e-mail e/ou Sistema de Gestão de Atendimentos no padrão WEB para chamados e registros de incidentes. O(s) acesso(s) deverá estar disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados (24x7x365) onde será feito o registro do incidente.

6.2.1. O canal de atendimento por telefone deverá ser provido por meio de número que permita receber ligações gratuitas (0800), por meio de número local (com

mesmo código de área da cidade sede do órgão), ou por meio de número cuja ligação equivalha a ligação local em relação à sede da CONTRATANTE;

6.2.2. Durante o registro do chamado técnico deverão ser fornecidas pela CONTRATANTE e registrado pela CONTRATADA, no mínimo, as seguintes informações:

6.2.2.1. Identificação precisa do equipamento;

6.2.2.2. Erro, falha ou anomalia observada;

6.2.2.3. Severidade;

6.2.2.4. Nome do responsável pela solicitação.

6.2.3. Imediatamente após o registro do chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas posteriormente.

6.2.4. Após registrado o chamado, durante todo período de atendimento, a interação entre a área técnica da CONTRATADA e da CONTRATANTE poderá ocorrer por meio de correio eletrônico ou telefone.

6.3. Manutenção preventiva – Será realizada 01 (uma) manutenção preventiva trimestral, que abrangerá a realização de testes periódicos, segundo roteiro estabelecido pela CONTRATADA, visando a conservação do sistema, sendo efetivadas através de visitas pré-agendadas com o responsável. A primeira manutenção preventiva deverá ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

6.4. Manutenção corretiva – A CONTRATADA deverá realizar manutenção corretiva, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, para eliminação de defeitos no sistema.

6.5. Características gerais

6.5.1. A CONTRATADA deverá prover serviços técnicos especializados demanutenção preventiva e corretiva do equipamento, permitindo seu retorno a operação normal;

6.5.2. O Serviço de Manutenção Corretiva implica em diagnosticar as falhas de hardware do equipamento, determinando a origem do problema, e corrigi-las por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados com peças originais ou homologadas pelo fabricante, restabelecendo a funcionalidade do equipamento em condições normais de uso, de acordo com as especificações

do fabricante.

6.5.3. Ao final do serviço, a CONTRATADA deverá emitir a documentação das atividades executadas.

6.6. Níveis de Severidade

6.6.1. Os chamados técnicos serão classificados por severidade, de acordo com a severidade e o impacto no ambiente computacional da CONTRATANTE, sendo o nível 1 de menor severidade e o nível 3 de maior severidade, conforme detalhamento abaixo:

Nível	Status do Servidor	Prováveis Cenários
3. Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, trobleshooting, informações sobre utilização do equipamento; Atualização de versão de software e atualização de firmwares; Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.
2. Alto	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do Servidor.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). Exemplo: Falha de uma única controladora; Falha de uma única fonte de alimentação; Falha em algum banco de memória ou porta de comunicação.
1. Crítico	Indisponível ou severamente degradado	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo: Falha de múltiplos bancos de memória, controladora de disco, placa CNA (SFP+), placa Fiber Channel; Combinação de falhas de nível alto.

6.6.2. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado, ou definido pela CONTRATADA quando da abertura automática de chamado por meio do monitoramento proativo.

6.6.3. Nível de Severidade: CRÍTICO (1)

6.6.3.1. São chamados para manutenção corretiva e reparação de eventuais falhas na solução que se encontra inoperante ou com grave comprometimento em seu desempenho, impossibilitando ou afetando de forma significativa a capacidade do TJCE em manter a solução em operação;

6.6.3.2. Neste nível de severidade 1, o atendimento deverá ser prestado em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) com início em até 2 (duas) horas após o registro do chamado.

6.6.3.3. O prazo máximo de solução deste tipo de atendimento é de 12 horas contados a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista da CONTRATADA ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

6.6.3.4. O atendimento deste nível de prioridade só poderá ser interrompido quando estabilizados os serviços e autorizado pelo fiscal do contrato.

6.6.4. Nível de Severidade: ALTO (2)

6.6.4.1. Chamados para correção de eventuais falhas na solução, disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do Servidor e consequentemente de outros sistemas;

6.6.4.2. Neste nível de severidade 2, o atendimento deverá ser prestado em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) com início em até 6 (seis) horas após a abertura do respectivo chamado;

6.6.4.3. O prazo máximo de solução deste tipo de atendimento é de 24 horas contados a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista da CONTRATADA ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

6.6.4.4. O atendimento deste nível de prioridade poderá ser interrompido se autorizado pelo fiscal do contrato.

6.6.5. Nível de Severidade: Baixo (3)

6.6.5.1. Indicado para chamados com menor nível de criticidade, cujo objetivo é sanar dúvidas, implementar/ajustar funções, geração de novos relatórios, apoiar em atividades administrativas/operacionais gerais da solução;

6.6.5.2. Neste nível de severidade 3, o atendimento deverá ser prestado em regime 10x5 (10 horas por dia, cinco dias por semana) com o início do atendimento em até o próximo dia útil após a abertura do respectivo chamado;

6.6.5.3. O prazo de solução deste tipo de atendimento é de 72 horas a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista da CONTRATADA ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

6.6.5.4. O atendimento deste nível de prioridade poderá ser interrompido ao final do expediente normal do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e retomado ao início do expediente do próximo dia útil de trabalho.

6.7. Sobre o andamento e encerramento dos chamados técnicos:

6.7.1. Encerrado o chamado técnico a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término do atendimento, identificação do problema e suas causas, descrição dasatividades/serviços executados, indicação da peça e/ou componente eventualmente substituído ou que demande por substituição, assim como relato referente às condições inadequadas ao funcionamento do equipamento ou sua má utilização, fazendo constar as medidas necessárias para sua adequação ou correta utilização.

6.7.2. Chamados fechados sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido, deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para aplicação das sanções previstas.

6.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar meio para que a CONTRATANTE possa consultar as informações pertinentes aos chamados técnicos realizados ou em

6.7.4. andamento, em um dado período, por meio de relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

6.7.4.1. Identificação do chamado;

6.7.4.2. Data e hora de início e término do atendimento;

6.7.4.3. Identificação do equipamento;

6.7.4.4. Descrição do problema;

6.7.4.5. Severidade;

6.7.4.6. Providencias adotadas para o diagnóstico e solução; e

6.7.4.7. Identificação do técnico responsável.

6.8. A CONTRATADA deverá empregar esforços de técnicos especializados, visando uma atuação mais eficiente, e, ainda, utilizar sua estrutura de serviços, apoio técnico e logístico para complementar a atuação de tais técnicos.

6.9. Os serviços deverão ser executados por técnicos do CONTRATADO, treinados e capacitados nos produtos e tecnologias objetos do serviço.

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE HARDWARE.

7.1. Considerações Gerais

7.1.1. **Manutenção Corretiva**: Será realizada mediante abertura de chamado pelo Tribunal de Justiça do Ceará, através do fiscal do contrato, por finalidade solucionar falhas no equipamento, em caráter imediato. A assistência técnica visa o atendimento dos chamados registrados nos canais de atendimentos da CONTRATADA. Consistem na substituição, quando for o caso, das peças que se apresentarem defeituosas e/ou execução de regulagens, ajustes mecânicos, eletrônicos e o que mais for necessário ao restabelecimento das condições normais de funcionamento dos equipamentos, independente da causa do defeito.

7.1.2. **Registro**: Por ocasião do atendimento do chamado, será emitido um documento, onde constarão a identificação do equipamento, a criticidade, o defeito apresentado, a solução aplicada, a data e a hora do chamado, a data e a hora da solução e quaisquer outras anotações pertinentes, para mais informações vide item 6 deste Termo de Referência.

7.1.3. A manutenção preventiva deverá ser realizada nas dependências do TJCE e do Fórum Clóvis Beviláqua ("on-site"), com periodicidade trimestral. A periodicidade das visitas para manutenção preventiva poderá ser diminuída, ainda que temporariamente, a critério do TJCE ou por recomendação da contratada. A primeira manutenção preventiva deverá ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato.

7.1.4. A manutenção preventiva deverá contemplar, ao menos, as seguintes atividades:

7.1.4.1. Verificar o estado físico dos equipamentos;

7.1.4.2. Verificar o estado das conexões elétricas e lógicas dos equipamentos (cabos de rede ethernet, cabos de fibra óptica, cabos de alimentação);

7.1.4.3. Verificar quaisquer indicativos de alertas, de erros ou de falhas em componentes, exibidos nos painéis dos equipamentos ou gravados nos respectivos registros de eventos, corrigindo-os quando necessário;

7.1.4.4. Verificar existência de ruídos e vibrações fora do padrão normal dos equipamentos;

7.1.4.5. Verificar a versão dos softwares internos (firmware) dos equipamentos, atualizando-os se necessário;

7.1.4.6. Verificar a versão dos softwares de monitoramento e de administração dos equipamentos, atualizando-os se necessário;

7.1.4.7. Efetuar outras verificações e ajustes que julgar necessário com o objetivo de prevenir problemas que possam ocasionar a indisponibilidade dos equipamentos;

7.1.4.8. Os serviços relativos à manutenção preventiva deverão ser executados durante a semana, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 08h e 18h, mediante agendamento prévio com o fiscal do contrato;

7.1.5. A primeira visita para manutenção preventiva deverá ocorrer, obrigatoriamente, em até 30 (trinta) dias contados da data de início de vigência do contrato;

7.1.6. A contratada deverá fornecer o direito de atualização do software e firmware ativos nos equipamentos servidores HPE ProLiant DL560 para quaisquer novas versões lançadas pelo fabricante até o final do período de vigência do contrato;

7.1.7. A garantia para os serviços de manutenção prestados, bem como para os componentes/peças fornecidos, deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de término do atendimento técnico constante no Relatório de Serviço entregue pela contratada, ainda que esse período se estenda para além da data de encerramento do contrato.

7.1.8. Os serviços contratados compreendem quaisquer atividades de correção de problemas e reparos, incluindo a substituição das peças, componentes e acessórios sempre novos e de primeiro uso, que apresentem padrão de qualidade e desempenho

iguais ou superiores aos utilizados na fabricação do equipamento e deverão ser homologados pelo fabricante, de forma a restabelecer o funcionamento deste equipamento, com a maior brevidade possível.

7.1.9. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com o item 9 – ACORDO DE NÍVEL SERVIÇO, presente neste Termo de Referência.

7.1.10. Todos as peças ou partes a serem substituídas pela CONTRATADA devem ser produzidas pelo fabricante e comercializados através dos canais de venda do fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada do fabricante, ou ainda, revendedora autorizada de distribuidor autorizado pelo fabricante dos produtos, em território nacional ou no exterior, podendo ser adquiridas pela CONTRATADA, individualmente ou como parte de uma solução completa.

7.1.11. Todas as peças ou partes fornecidas pela CONTRATADA, incluído todos os seus componentes e acessórios, devem ser novos e de primeiro uso, estar em pleno funcionamento e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes e licenças necessárias.

7.1.12. 7.1.11. Serão recusados peça ou partes que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos, desgaste ou qualquer outro sinal deque a peça ou parte tenha sido utilizado anteriormente, mesmo sendo considerado novo pela CONTRATADA.

7.1.13. As peças e partes danificadas deverão ser substituídas, e as substitutas entregues, instaladas e configuradas, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais, nas dependências do contratante, nos prazos de solução estabelecidos neste Termo de Referência, sem a cobrança de qualquer custo.

7.1.14. Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) do órgão CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a contratada deve prosseguir com o atendimento dos

chamados.

7.1.15. Todos os dispositivos de mídia magnética, especialmente discos rígidos, substituídos em função de troca em garantia, ficarão retidos no órgão contratante até que se tome as medidas necessárias para a completa inutilização dos dados neles armazenados, ficando sua entrega à CONTRATADA a critério do CONTRATANTE.

8. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE TELESSUPORTE

8.1. O Serviço de Telessuporte será prestado, de segunda a sexta-feira, em regime de 8 (oito) horas diárias, limitando-se ao intervalo das 8h às 18h (horário de Brasília), exceto quando se tratar de atividade de atualização de software/firmware, que poderá ser agendada para dia e horário extraordinário.

8.2. O Serviço de Telessuporte compreende, dentre outras atividades:

8.2.1. Diagnóstico para identificar avarias ou falhas de hardware ou software, configurações errôneas ou inapropriadas, incluindo a identificação precisa do software, da peça, ou do conjunto que tenha dado causa a falha ou esteja avariado;

8.2.2. Avaliação e interpretação de erros, alertas, e mensagens de sistema que possam sugerir qualquer falha ou avaria da solução de Servidor;

8.2.3. Indicação detalhada do procedimento ou providência a ser tomada para solucionar qualquer problema de software ou hardware que tenha sido previamente diagnosticado;

8.2.4. Execução remota dos procedimentos necessários para solucionar o problema identificado, exceto quando tratar-se de substituição de peças e partes;

8.2.5. Orientação e esclarecimento de questões técnicas, levantada pela equipe técnica da CONTRATANTE, acerca do funcionamento da solução de Servidor, incluindo melhores práticas prescritas pelo fabricante, instalação, administração, configuração, otimização, troubleshootinge update ou upgrade de software;

8.2.6. Atualizar softwares utilizados nos equipamentos que compõem a solução de Servidor, incluindo novas versões, drivers, firmwares e patches, a critério e conveniência da CONTRATADA, a qualquer dia da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, no período, das 8h às 21h (horário e Brasília), limitando-se a duas ocorrências por mês.

8.3. A CONTRATADA é responsável pela identificação e seleção do arquivo apropriado

para as atualizações que se fizerem necessárias à correção e prevenção de problemas, sendo obrigada a obter ou prover os respectivos arquivos.

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.1. O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos são contados a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento, de acordo com o respectivo nível de severidade do chamado, vide item 6.3. A tabela abaixo resume o Acordo de Nível de Serviço já apresentado de forma descritiva nos itens 6.6.3, 6.6.4 e 6.6.5:

Tempo de solução e período contratual de atendimento		
Nível	**Prazo de Solução**	**Período contratual de Atendimentos**
3 - Baixo	Em até 72 horas	Segunda a sexta, das 8h às 18h
2 – Alto	Em até 24 horas	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados
1 – Crítico	Em até 12 horas.	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados

9.2. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para eventual atraso, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

9.3. As justificativas de atraso deverão ser comunicadas ao gestor do contrato por meio do endereço de correio eletrônico previamente informado pela CONTRATANTE.

9.4. Se o atraso injustificado for superior a 7 (dias) consecutivos, a CONTRATANTE poderá entender pela inexecução do contrato, estando a CONTRATADA sujeita às sanções e penalidades legais decorrentes da rescisão unilateral.

9.5. Bens e Serviços que Compõem a Solução (Art. 14., IV, a)

Id	Bem/Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva e telesuporte a Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.	12	Mês	**R$ 1.798,35**	**R$ 21.580,20**

Total:	**R$ 21.580,20**

9.6. Benefícios Esperados (Art. 14., IV, c)

9.6.1. Continuidade dos atuais serviços de processamento de dados;

9.6.2. Manter os serviços de suporte e de manutenção técnica visando manter a disponibilidade da infraestrutura dos equipamentos.

9.6.3. Manter o serviço de atualização de firmware e de software dos equipamentos supracitados.

9.6.4. Assegurar o funcionamento ininterrupto dos equipamentos.

9.7. Relação entre a demanda e a quantidade (Art. 14, IV, d)

Id	Demanda Prevista	Bem/Serviço	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Necessidade de prover um serviço de suporte técnico com manutenções preventivas e corretivas para servidores HPE DL560 Gen9.	Serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva e telesuporte a Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.Gen9.	Mês	12

10. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL (Art. 14, V)

10.1. Como se trata da contratação de serviço de suporte técnico para equipamentos já instalados nos datacenters do TJCE, não haverá necessidade de adequação dos ambientes de datacenters do TJCE para a execução dos serviços contratados.

11. APROVAÇÕES

Davi Tavares da Costa – 9329
Integrante Técnico

Cristiano Henrique Lima de Carvalho - 5198
Integrante Requisitante

Fábio de Carvalho Leite – 9594
Integrante Administrativo