



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA O FORNECIMENTO DE 02 (DOIS) EQUIPAMENTOS BALANCEADORES DE CARGA DE APLICAÇÕES E DE TRÁFEGO, NA FORMA DE APPLIANCES FÍSICOS, INCLUÍDOS OS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, MIGRAÇÃO E TREINAMENTO, COM GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO PELO PERÍODO DE 36 MESES, QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA QUALES TECNOLOGIA COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO N. 8504564-54.2018.8.06.0000).

CT N.º 22/2018

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida Ministro José Américo, Bairro Cambé, Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por seu Presidente, Des. Francisco Gladysson Pontes, e pela sua Secretária de Tecnologia da Informação, Dra. Denise Maria Norões Olsen e a empresa **QUALES TECNOLOGIA COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA.**, representada neste ato por seu Sócio, Sr. Samuel Pereira dos Santos, portador da carteira de identidade n. FG168422 SRDPFCE, CPF n. 765.249.903-82, com endereço em na Rua Des. Lauro Nogueira, 1500 - SI 1713, Papicu, em Fortaleza/CE, inscrita no CNPJ sob o número 14.213.878/0001-10, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, pactuam o presente Contrato, que se regerá pela Lei n. 10.520/2002, pela Lei n. 8.666/1993 e suas alterações.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Fundamenta-se o presente Instrumento na proposta apresentada pela CONTRATADA e no resultado da Licitação realizada sob a modalidade Pregão Eletrônico n. 16/2017, devidamente homologada pelo Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, tudo de conformidade com as disposições da Lei Federal n. 10.520/2002 e a Lei Federal n. 8.666/1993, e suas alterações, e em conformidade com o processo administrativo n. 8504564-54.2018.8.06.0000.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

O Objeto deste Instrumento consiste no **fornecimento de 2 (dois) equipamentos balanceadores de carga de aplicações e de tráfego, na forma de appliances físicos, incluídos os serviços de instalação, configuração, migração e treinamento, com garantia e suporte técnico pelo período de 36 meses**, conforme especificações contidas no Edital do Pregão Eletrônico n. 16/2017, bem como no(s) seu(s) Anexo(s), todos parte(s) integrante(s) deste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO – DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

A prestação do objeto obedecerá ao estipulado neste Contrato, bem como às disposições assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA, dirigida ao CONTRATANTE, independentemente da transcrição, a qual faz parte integrante e complementar deste Instrumento, no que não o contrarie.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 1º LOTE UNICO – Fornecimento de 2 (dois) equipamentos balanceadores de carga de aplicações e de tráfego, na forma de appliances físicos, incluídos os serviços de instalação, configuração, migração e treinamento, com garantia e suporte técnico pelo período de 36 meses, conforme tabela abaixo:

ID	Demanda Prevista	Quantitativo a ser Contratado
1	Citrix NetScaler SDX 8920HB Hardware(6x10/100/1000 and 4x10GE BASE-XSFP+) SFP+ Citrix NetScaler Power Supply 450W DC Module, 5900/8900 Series, 36 Meses Bronze Maintenance Citrix.	2 unidades
2	Serviço de instalação, configuração e migração	2 unidades
3	Treinamento	1 unidade

CLÁUSULA QUARTA – DA ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

§ 1º Requisitos da solução

I. Prazo e local de entrega dos equipamentos

a. Cada equipamento deverá ser entregue em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do recebimento, pela CONTRATADA, da respectiva Ordem de Fornecimento de Bens do mesmo;

b. Cada equipamento deverá ser entregue no Departamento de Infraestrutura de TI da Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE, localizado no Centro de Documentação e Informática – CDI, situado na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Cambéba, Fortaleza – Ce;

c. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará receberá provisoriamente (Termo de Recebimento Provisório) cada equipamento ofertado no ato da entrega, e definitivamente (Termo de Recebimento Definitivo) em um prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório, verificando a conformidade do produto ofertado quanto às exigências contidas neste documento;

d. Na hipótese de desaprovação do produto ofertado, a CONTRATADA deverá substituí-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação do ocorrido através de ofício emitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

e. A concessão do prazo estabelecido para substituição não obsta a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.

II. Prazo e local para a execução dos serviços de instalação, configuração e migração

a. O prazo para execução dos serviços de instalação, configuração e migração será de 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;

b. Os serviços de instalação, configuração e migração de um equipamento serão executados no Datacenter do TJCE, localizado no Centro de Documentação e Informática – CDI, situado na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Cambéba, Fortaleza – Ce. Já os serviços de instalação, configuração e migração do outro equipamento serão executados no Fórum Clóvis Beviláqua;

c. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará receberá provisoriamente, através da assinatura do Termo de Recebimento Provisório (Anexo II), os Serviços de Instalação, Configuração e Migração, após a execução dos mesmos. Já o recebimento definitivo desses serviços se dará em um prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório, verificando a conformidade dos serviços executados quanto às exigências contidas neste documento, mediante a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (Anexo III);

d. Na hipótese de desaprovação dos serviços executados, a CONTRATADA deverá reexecutá-los, de maneira a atender as exigências do Edital, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação do ocorrido através de ofício emitido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

e. A concessão do prazo estabelecido para a reexecução dos serviços não obsta a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

III. Requisitos Gerais

- a. A CONTRATADA deverá executar a instalação, customização e operacionalização de cada equipamento fornecido, bem como atualizações de *software*, *patches*, *drivers* e *firmwares* para suas mais recentes versões. O fornecimento da versão mais nova disponível no mercado desses *firmwares/drivers* é responsabilidade da CONTRATADA;
- b. A instalação deverá ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação, nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, a rotina de trabalho de funcionários do CONTRATANTE;
- c. No caso de necessidade de interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou da rotina dos trabalho de qualquer setor funcional em decorrência da instalação a ser efetuada, esta deverá estar devidamente planejada e ser acordada com antecedência junto ao CONTRATANTE;
- d. Após a conclusão dos serviços de instalação, configuração e migração, e em conformidade com as exigências contidas nesse documento, o CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Definitivo. Somente a partir deste momento, o CONTRATANTE efetuará o pagamento;
- e. A plataforma deve ser do tipo appliance (não baseada em plataforma PC), contendo *hardware*, *software* e *firmware* especializados;
- f. Os equipamentos deverão ser novos, sem uso, e ser produzidos em série na época da entrega;
- g. Todos os produtos ofertados, entre hardware e software, têm de ser compatíveis entre si;
- h. Todas as partes, peças, conversores, conectores, cabos, *softwares* e demais componentes necessários ao funcionamento dos equipamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus ao CONTRATANTE;
- i. Os equipamentos deverão apresentar compatibilidade com os padrões elétricos, alimentação elétrica, cabos e conectores, dimensões físicas e conectividade física e lógica utilizados pelo CONTRATANTE;
- j. Os *hardwares* e *softwares* ofertados na composição deste item não devem estar listados como "End Of Sale" e "End Of Life" por seus respectivos fabricantes até a data da abertura das propostas;
- k. Os *hardwares* e o *softwares* que compõem a solução devem ser do mesmo fabricante;
- l. Todas as características exigidas deverão ser comprovadas, independentes da descrição da proposta, através de documentos cuja origem seja exclusivamente o fabricante dos equipamentos, como catálogos, manuais, fichas de especificações técnicas ou declarações do fabricante. A não comprovação de alguma característica exigida levará à desclassificação da proponente;
- m. As informações obtidas em sites oficiais do fabricante, através da internet, deverão ser impressas e anexadas à proposta e deverá ser indicada a respectiva URL (*Uniform Resource Locator*) onde se encontram;
- n. Serão aceitos documentos em português ou inglês para comprovações técnicas;
- o. A proponente deverá anexar uma planilha informando todos os itens exigidos, indicando as páginas correspondentes na proposta onde se encontram suas comprovações. A proponente deverá indicar a quantidade máxima de cinco páginas para comprovação de cada item exigido;
- p. Deverão ser informados detalhadamente todos os componentes necessários ao correto funcionamento dos equipamentos, com seus respectivos códigos do fabricante (marca, modelo, fabricante e part-numbers), além das descrições e quantitativos;
- q. Todos os componentes de hardware e software ofertados devem acompanhar documentação original do fabricante, incluindo manuais, mídias, ou quaisquer referências afins, através de documentos impressos ou eletrônicos;
- r. Os equipamentos deverão ser fornecidos de acordo com as características técnicas mínimas presentes neste documento;
- s. É vedada toda e qualquer subcontratação, por parte da CONTRATADA, de contingente



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

técnico especializado nos serviços descritos neste documento.

IV. Desempenho

- a. Cada equipamento deve possuir memória RAM de, no mínimo, 32 GB (*Gigabytes*);
- b. Suportar no mínimo 1,2 milhão de requisições HTTP (camada 7) por segundo;
- c. Deve tratar tráfego ssl em hardware dedicado;
- d. Suportar no mínimo 11 mil Transações por Segundo de SSL com certificados de 2048 bits;
- e. Deve possuir, no mínimo, 1 (uma) porta *Ethernet* 10/100 Base T, específica para a função de gerenciamento do equipamento;
- f. Deverá possuir *throughput* mínimo de 3 Gbps para compressão;
- g. O sistema operacional fornecido deve ser a versão mais nova disponível, devendo, entretanto, ser considerada estável pelo fabricante do equipamento;
- h. As referidas capacidades devem ser comprovadas referenciando site público do fabricante através do qual estes valores possam ser verificados.

V. Cluster

- a. Deve ser permitido gerenciar o *Cluster* com um único endereço IP;
- b. Deve ser permitido incluir e retirar instâncias e appliances do cluster, sem que haja indisponibilidade do serviço (deve haver divisão ou consolidação dos serviços pelos elementos do cluster);
- c. Para cada serviço (VIP), deve ser possível associar à ADCs diferentes;
- d. Em caso de queda (desligamento/perda) de um ou mais elementos do *cluster*, deve ser possível a redistribuição da carga entre os demais membros sem que haja interrupção do serviço (considerando que a capacidade restante é suficiente para suportar a carga);
- e. Permitir que o *cluster* englobe instâncias de mais de um ADC;
- f. Deve ser possível a formação de clusters com pelo menos 8 (oito) equipamentos.

VI. Plataforma de Hardware de Cada Equipamento

- a. Cada equipamento deverá ser do tipo *Appliance* ou Chassi, com sistema operacional otimizado para esse fim, e instalável em rack padrão 19", assim como todas as peças necessárias para esta instalação/fixação física em rack;
- b. Cada equipamento deverá possuir no mínimo 2 (duas) portas 10 Gbps em fibra ótica do tipo SR (*Short Range*), com todos os adaptadores de interfaces (SFPs) e cordões óticos necessários incluídos;
- c. Cada equipamento deverá possuir no mínimo 6 (seis) portas 1000BaseT, com todos os adaptadores de interfaces (SFPs) e cordões óticos necessários, incluídos;
- d. Deve possuir uma porta de gerenciamento *out-of-band* (10/100/1000 Mbps). A porta de gerência deve ser fisicamente isolada das portas de tráfego, não sendo aceitas portas comuns às duas funções;
- e. Deve possuir, pelo menos, 1 porta serial (RS232 ou RJ45) ou USB para gerenciamento;
- f. Deve possuir LEDs indicadores de status, atividade de rede, *status* dos *links* e alimentação;
- g. Deve possuir fonte de alimentação bivolt automática 110/220 v (AC);
- h. Devem ser fornecidas duas fontes de alimentação instaladas em cada equipamento para maior redundância;
- i. A alimentação será disponibilizada em dois circuitos. O equipamento deverá manter a operacionalidade em caso de falha em qualquer um deles;
- j. Mecanismo de redundância de dispositivos em modo ativo-ativo e ativo-passivo, de forma que em caso de falha de um dos equipamentos o estado de todas as conexões seja remanejado para o equipamento redundante, preservando o estado original de todas as tabelas de conexões e de persistência;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

k. Agregação de portas baseado no protocolo LACP;

l. Transporte de múltiplas VLANs por uma única porta (ou por um conjunto agregado de portas), utilizando o protocolo 802.1Q;

m. Suporte para protocolo de agregação de portas 802.3AD;

n. Deve possuir capacidade de armazenamento de logs do sistema para identificação de funcionamento dos principais componentes de gerenciamento, armazenar logs de auditoria, e para registro de todas as atividades dos usuários da ferramenta;

o. Deve implementar virtualização baseada em *hypervisor*, permitindo que um único chassi/appliance possa ser “segmentado” em múltiplos ADCs virtuais que serão configurados e gerenciados de forma isolada, atendendo o requisito de “*Full Virtualization*”;

p. Os ADCs virtuais devem ser isolados do ponto de vista de tráfego e administração;

q. Cada equipamento deverá possuir painel LCD frontal para acesso rápido a algumas informações;

r. Cada equipamento deverá suportar *Spanning-Tree* (802.1D).

VII. Instâncias Virtuais

a. Permitir a virtualização de serviços através da criação de diferentes balanceadores virtuais independentes (instâncias), possibilitando definir níveis de garantia de recursos para as instâncias. Deverá implementar, no mínimo, 4 (quatro) instâncias;

b. A virtualização das instâncias deverá ser do tipo *Full Virtualization*, ou seja, cada instância deverá permitir um sistema operacional diferente e completamente independente das outras instâncias;

c. Deverá haver isolamento, entre as instâncias, dos domínios de segurança, administração e de rede;

d. Deverá alocar recursos para cada instância, com base nos seguintes parâmetros:

d.1. Quantidade de vCPUs;

d.2. Quantidade de Memória;

d.3. Quantidade de Interfaces de Rede.

e. Permitir a exclusão de uma instância sem interferir nas demais instâncias, ou seja, não causar indisponibilidade do serviço das outras instâncias;

f. Permitir a redistribuição de recurso entre instâncias sem que haja indisponibilidade das instâncias não envolvidas;

g. Cada instância deverá:

g.1. Possuir tabelas de roteamento distintas;

g.2. Gerenciamento com isolamento de tráfego;

g.3. Avisar quando o consumo dos recursos alocados para a instância tiver chegado a determinado nível (*threshold*) previamente estabelecido;

g.4. Permitir a realocação de recurso disponível (não alocado) para determinada instância, sem que haja indisponibilidade das demais instâncias;

g.5. Permitir balanceamento e realização de NAT para conexões que utilizam protocolo SIP.

h. Deverão ser fornecidas todas as licenças de software e/ou módulos de *hardware* necessários para ativação de no mínimo 2 (duas) instâncias de ADC por appliance/chassi, com possibilidade de expansão para no mínimo 5 (Cinco) através da aquisição de novas licenças e/ou módulos de *hardware*;

i. As instâncias de ADC virtualizadas devem ser capazes de suportar TODAS as funcionalidades descritas nesta especificação.

VIII. Balanceamento de Carga



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

-
- a. Permitir balanceamento de carga nas camadas de 4 a 7;
- b. Implementar os seguintes métodos de balanceamento:
- b.1. *Round Robin*;
 - b.2. *Least connections*;
 - b.3. *Response-time*;
 - b.4. *Least Bandwidth*;
 - b.5. *Hash* baseado em IP Origem/Destino;
 - b.6. *Hash* baseado em URL;
 - b.7. Regras customizadas baseadas em valores obtidos via SNMP.
- c. Permitir associar pesos a servidores ou serviços específicos;
- d. Permitir limitar o número de sessões estabelecidas com cada servidor real, com a possibilidade de redirecionar as conexões excedentes a um portal personalizado com uma “resposta amigável” ao usuário;
- e. A solução deve, além de balancear as sessões novas, preservar sessões existentes no mesmo servidor, implementando persistência de sessão dos seguintes tipos:
- e.1. Por *cookie*;
 - e.2. Por endereço IP destino;
 - e.3. Por Endereço IP origem;
 - e.4. Por sessão SSL;
 - e.5. Analisando a URL acessada;
 - e.6. Analisando qualquer parâmetro no header HTTP.
- f. A solução deve implementar os seguintes métodos de monitoramento dos servidores e serviços:
- f.1. *Layer 3* – ICMP;
 - f.2. *Layer 4* – Conexões TCP e UDP pela porta respectiva no servidor;
 - f.3. *Layer 7* – Verificação específica ao protocolo de aplicação, suportando, no mínimo: HTTP, HTTPS, FTP, SMTP, LDAP, IMAP, POP3, SIP, SNMP.
- g. Possibilidade de criação de scripts customizados para executar e/ou simular transações em aplicações web;
- h. Limitar o número de sessões estabelecidas com cada servidor real, com a possibilidade de redirecionar as conexões excedentes a um outro servidor ou grupo de servidores;
- i. O equipamento oferecido deverá ser capaz de limitar o número de sessões estabelecidas com cada servidor virtual;
- j. O equipamento deve permitir que os *Virtual Servers* sejam criados com endereço IPv4 e que os servidores reais utilizem endereços IPv6;
- k. Permitir a criação de políticas bidirecionais para reescrever elementos dos cabeçalhos e do *payload* do protocolo HTTP;
- l. Permitir a priorização da entrega de requisições para aplicações críticas;
- m. Através de priorização de tráfego e restrição de largura de banda deverá ser possível permitir um melhor nível de serviço para as aplicações preferenciais;
- n. Permitir tráfego por parâmetros de QoS (*Quality of Service*) ou *Rate Limit*, com pelo menos 2 (duas) filas para priorização de tráfego baseada na camada de aplicação;
- o. Permitir que regras customizadas em linguagem aberta possam ser utilizadas para



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

customizar a distribuição dinâmica de tráfego e aumentar a proteção contra ataques;

p. Suportar cache de conteúdo para HTTP, permitindo que os objetos (compactados ou não) sejam armazenados em RAM e as requisições HTTP sejam respondidas diretamente pelo equipamento, enviando o objeto compactado apenas se o navegador do usuário final suportar a tecnologia;

q. Cache (estático e dinâmico);

r. O recurso de cache deverá permitir a definição de quais tipos de objetos serão armazenados em cache e quais nunca devem ser armazenados;

s. Possuir a capacidade para determinar a URI (*Uniform Resource Identifiers*) que deve ser "cacheada";

t. Possuir a capacidade para otimizar arquivos CSS e *java script* através da retirada de espaços em branco, comentários e caracteres especiais desnecessários;

u. Possuir a capacidade para reordenar *java scripts* e arquivos CSS contidos no documento HTML;

v. Possuir a capacidade para otimizar imagens antes de entregá-las;

w. Recursos de otimização de conteúdo: consolidação de arquivos HTML, *JavaScript* e CSS, visando reduzir o número de requisições por página e o tempo de carregamento de uma página HTML; remoção de conteúdo não essencial em uma página HTML, como espaços em branco, comentários, etc, visando menor consumo de banda e diminuição da latência; redimensionamento de imagens, adaptando o tamanho das imagens ao dispositivo utilizado para acessar o conteúdo (*smartphones, tablets, desktop*, etc), visando diminuir o tamanho do arquivo e o tempo de renderização da imagem.

IX. Otimização de Aplicativos

a. Realizar *TCP Buffering*;

b. Permitir abrir um número específico de conexões TCP com o servidor web e inserir todos os *HTTP requests* gerados pelos clientes nestas conexões, reduzindo a necessidade de estabelecimento de conexões nos servidores e aumentando a performance do serviço;

c. Permitir a otimização do protocolo TCP para ajustes a parâmetros das conexões clientes e servidor;

d. Suportar o protocolo SPDY;

e. Deverá ser capaz de fazer compressão de conteúdo HTTP para reduzir a quantidade de informações enviadas ao cliente;

e.1. Deve permitir compressão utilizando os algoritmos GZIP e *Deflate*;

e.2. Deve ser possível definir compressão por tipo de objeto analisado.

f. Implementar Cache de Conteúdo para HTTP, permitindo que objetos sejam armazenados em RAM e requisições HTTP sejam respondidas diretamente pela solução;

g. O recurso de cache deverá permitir a definição de quais tipos de objeto serão armazenados em cache e quais nunca deverão ser armazenados em cache;

h. O recurso de cache deve permitir o ajuste de quanta memória será utilizada para armazenar objetos;

i. Permitir controlar o período de validade de objetos HTTP na área de cache do balanceador;

j. Implementar mecanismos para minimizar a quantidade de requisições HTTP enviadas pelo cliente. Este recurso deve garantir que o período de expiração dos objetos no navegador dos clientes seja definido pelo balanceador, e de maneira seletiva;

k. O equipamento deverá ter controle de sessão e servir o objeto correto ao usuário correto, ainda que todos os objetos tenham o mesmo nome (ex: *extrato.php*);

l. Ações do usuário deverão ser capazes de seletivamente invalidar o cache, apagando objetos seletivamente;

San
M. Q.
7



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

m. Deverá ser possível apagar o conteúdo do cache para uma determinada aplicação através de uma chamada externa. Esta chamada deverá poder ser integrada às aplicações através de uma URL específica ou API fornecida pelo fabricante da solução;

n. Esta API deverá ser fornecida sem custo;

o. O equipamento deve permitir o gerenciamento de banda e priorização de tráfego de entrada para determinadas aplicações;

p. A solução deve realizar Controle de Banda para grupos de aplicações e rede.

X. SSL OffLoad

a. Deverá ser capaz de fazer (*OffLoad*) de SSL/TLS, onde os certificados digitais são instalados no dispositivo;

b. Deve implementar os seguintes algoritmos de *hash*: SHA1;

c. Deve implementar os seguintes protocolos: SSL 3.0, TLS 1.2;

d. Deve possuir os seguintes algoritmos de encriptação: 3DES, RSA, AES-128 e AES-256;

e. Deve implementar políticas de controle de acesso e autenticação baseadas nos atributos de certificado;

f. Aceleração SSL/Troca de chaves/criptografia deverá ser feita com aceleração em hardware;

g. Deve ser possível configurar a solução de forma que as requisições HTTP possam ser enviadas aos servidores em protocolo HTTP aberto;

h. Deve ser possível configurar o equipamento para recriptografar em SSL a requisição ao enviar para o servidor real, utilizando um certificado interno privado diferente do certificado válido;

i. Ao recriptografar em SSL/TLS a requisição, antes de enviá-la ao servidor, deve ser possível configurar um algoritmo e tamanho de chave distinto ao utilizado no estabelecimento do túnel criptografado entre o cliente e o ADC;

j. Deve implementar listas de acesso baseadas nos atributos de um certificado;

k. Deve, mediante configuração, verificar a validade do Certificado Digital apresentado pelo cliente através de CRL – Lista de Certificados Revogados;

l. Deve ser possível configurar um período de Cache para a CRL de forma que, dentro do tempo configurado, o equipamento não consulte novamente a Lista de Certificados Revogados, utilizando neste caso a cópia em Cache.

XI. Balanceamento Geral

a. Deverá prover alta disponibilidade entre aplicações dispostas em sites geograficamente dispersos, baseado em resolução de nomes (DNS);

b. Deverá suportar o protocolo DSSSEC;

c. Deverá suportar, por aplicação, a configuração do mecanismo de disponibilidade e balanceamento como ativo-ativo ou ativo-passivo;

d. Deverá suportar o monitoramento em tempo real de servidores, serviços, aplicações, links e estado da rede, adaptando-se às variações e disponibilidade, através do balanceamento entre sites distintos;

e. Deverá suportar alta disponibilidade dos equipamentos presentes no mesmo site;

f. Deverá suportar a sincronização de base de dados e configuração entre os equipamentos que compõem a solução de GSLB, tanto equipamentos locais (dois *Appliances* por site) quanto globais (entre sites);

g. Deverá implementar servidor DNS Autoritativo;

h. Deve possibilitar que o servidor de DNS da solução ofertada receba apenas um subdomínio para ser gerenciado, enquanto outros subdomínios e o domínio-pai autoritativo são gerenciados por outra

[Assinatura]
8



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

solução de DNS;

i. Deverá suportar a criação de políticas de DNS. Entende-se por políticas de DNS a maneira pela qual o balanceador interpretará e responderá a uma requisição DNS, levando em conta os seguintes parâmetros:

- i.1. Domínio;
- i.2. *Query type* (NS, A, MX, CNAME, TXT, etc);
- i.3. Protocolo de transporte (TCP ou UDP).

j. Deverá implementar os seguintes métodos para balanceamento global de serviços entre sites:

- j.1. Endereço IP de origem e sua localização geográfica (*Geo Location*);
- j.2. *Round Robin*;
- j.3. Proximidade (direciona o cliente para o site mais próximo, baseado na medida do RTT - *Round Trip Time*).

k. Persistência (Cria uma tabela “*sticky*” para que, depois de direcionado para um determinado site, o cliente seja permanentemente direcionado para o mesmo data- center até que a conexão seja finalizada ou expire por algum mecanismo de time-out);

l. Limitação total de requests DNS por segundo;

m. Limitação, por IP de origem, de requests DNS por segundo.

XII. Log

a. Deve ser capaz de fazer log de todas as sessões gerenciadas pelo dispositivo. Estes registros deverão conter:

- a.1. Endereço IP de origem;
- a.2. Porta TCP ou UDP de origem;
- a.3. Endereço IP de destino;
- a.4. Porta TCP ou UDP de destino;
- a.5. Data e hora;
- a.6. Bytes transmitidos/recebidos;
- a.7. URL acessada.

XIII. Gerenciamento

a. Deve suportar interface de gerenciamento baseado em protocolo HTTP seguro (HTTPS), acessível por navegador de Internet como *MS Internet Explorer*, *Mozilla Firefox*, entre outros;

b. Suportar controle de versão da política de configuração, de forma a permitir fazer rollback de políticas aplicadas;

c. Suportar criação de ACL (*Access Control List* – Lista de Controle de Acesso), especificando quais endereços IP terão permissão de comunicação com a gerência;

d. Deve permitir que sejam configurados, pelo menos, os seguintes 3 (três) perfis de acesso ao equipamento:

- d.1. Operador: acesso básico para visualização do sistema;
- d.2. Administrador de Aplicações: acesso avançado para monitorar e gerenciar as configurações de uma aplicação balanceada através do equipamento, permitindo adicionar e remover servidores reais ao *Pool*, ativar e desativar o serviço;
- d.3. Super-Usuário: acesso completo para monitorar e gerenciar todas as funções do sistema.

e. Suportar autenticação de usuários e administradores através de:



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- e.1. Autenticação local: usuários e administradores cadastrados na gerência;
- e.2. Autenticação LDAP: usuários e administradores importados/integrados com o Windows AD (*Active Directory*);
- e.3. Autenticação RADIUS: usuários e administradores importados/integrados com servidor RADIUS.
- f. Deve ser capaz de realizar notificações de eventos de segurança através de *e-mail*, *traps SNMP* e *Syslog*;
- g. Deve possuir capacidade de armazenamento de logs de auditoria para o registro de todas as atividades dos usuários da ferramenta.

XIV. Segurança

- a. *Network Address Translation* (NAT);
- b. Proteção contra ataques DOS/DDOS e recursos de validação de conexão HTTP considerada válida. Ex: (*Syn-Cookie*);
- c. Limite do número de conexões por servidor Virtual;
- d. Listas de Controle de Acesso (ACL);
- e. Suportar a inspeção, balanceamento, filtragem e bloqueio de tráfego com base no User-Agent localizado no cabeçalho HTTP;
- f. Quantidade de transações por segundo (TPS), monitorando a quantidade de transações por segundo por endereço IP;
- g. A solução deverá identificar, isolar e bloquear ataques sofisticados, sem impactar nas transações das aplicações e nas funções de balanceamento de cargas e otimização de tráfego;
- h. Permitir que apenas transações de aplicações validadas sejam aceitas, bloqueando o restante das transações;
- i. Permitir a utilização de um modelo positivo de segurança para proteger contra ataques conhecidos aos protocolos HTTP e HTTPS e às aplicações web acessíveis através destes;
- j. Permitir a criação de políticas diferenciadas por aplicação e por URL, onde cada aplicação e URL possam ter políticas totalmente diferentes;
- k. Permitir configurar de forma granular, por aplicação protegida, restrições de métodos HTTP permitidos;
- l. Deverá possuir funcionalidade de proteção positiva e segura contra ataques, como:
 - l.1. Acesso por Força Bruta;
 - l.2. *Buffer Overflow*;
 - l.3. *Cross-Site Script*;
 - l.4. *SQL/SQL Injection*;
 - l.5. *Cookie poisoning*;
 - l.6. Manipulação de campos escondidos;
 - l.7. Manipulação de cookies;
 - l.8. Sequestro de sessões (*session hijack*).
- m. Possuir mecanismo de aprendizado automático capaz de identificar todos os conteúdos das aplicações, incluindo URLs, parâmetros URLs, campos de formulários, o que se espera de cada campo (tipo de dado, tamanho de caracteres), e cookies;
- n. Suporte para aplicativos baseados em HTML, XML e JSON;
- o. Ser capaz de identificar e bloquear ataques através de:



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

o.1. Assinaturas, com atualização periódica e automática da base, pelo fabricante, sem intervenção humana e sem a necessidade de reinicializações/reboot dos equipamentos ou recarga/reload dos componentes de software associados a esta funcionalidade;

o.2. Regras de verificação personalizadas – política de segurança configurada;

o.3. Perfis de utilização.

p. *Cloaking* – Proteção contra exposição de informações do ambiente e servidores internos, como:

p.1. Permitir filtragem de mensagens de erro;

p.2. Prevenir contra vazamentos dos códigos dos servidores;

p.3. Prevenir contra vazamento de números de cartão de crédito.

q. Permitir a utilização de uma página HTML informativa e personalizável para informar aos usuários quando houver algum tipo de bloqueio;

r. Possuir recurso para executar chamadas externas para alimentar o sistema e condicionar algum tipo de decisão, por exemplo, consultar serviços de reputação para bloqueio de determinados IPs de origem;

s. Suportar geração de relatórios para compliance com PCI-DSS;

t. Integração com ferramentas de “vulnerability assessment” (*Whitehat, Cenzic, IBM AppScan e Qualys*);

u. Possuir certificação ICSA;

v. O equipamento oferecido deverá permitir o bloqueio de determinados endereços IPs que ultrapassem um número máximo de violações. O período de bloqueio deverá ser configurável e durante este período todas as requisições do cliente serão bloqueadas automaticamente;

w. Deverá possuir controle de fluxo por aplicação permitindo definir o fluxo de acesso de uma URL para outra da mesma aplicação. Dessa forma, qualquer tentativa de acesso a um determinado site que não siga o fluxo passando pelas URLs pré-definidas deverá ser bloqueado como uma tentativa de acesso ilegal;

x. Deverá fornecer relatórios consolidados de ataques.

XV. Acesso Remoto Seguro

a. O equipamento deverá suportar a implementação de VPN SSL;

b. Os métodos suportados deverão incluir o modo “Portal”, onde o equipamento se comporta como proxy reverso, buscando o conteúdo *Web* dos portais internos e apresentando-os como links seguros no portal do usuário;

c. Os métodos suportados deverão incluir o modo “Network”, onde um usuário se conecta efetivamente à rede interna, obtendo um endereço IP roteável pela rede interna;

d. Oferecer acesso remoto seguro à rede inteira para qualquer aplicação baseada em IP (TCP ou UDP);

e. Suporte a *split tunneling*;

f. Suporte à compressão HTTP;

g. Estabelecimento de conexão segura de acesso remoto sem a necessidade de instalação de um software cliente na máquina do usuário;

h. Utilização do protocolo padrão HTTPS com SSL como transporte, possibilitando a sua utilização com *proxy* HTTP;

i. Possibilidade de customização da interface gráfica da página de login, portal, e mensagens de pre-login apresentadas ao usuário;

j. Suporte a *Single-Sign-On* (SSO);



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

- k. O equipamento deverá ser capaz de solicitar as credenciais do usuário somente uma vez, e autenticar o usuário em todos os portais que requeiram autenticação;
- l. O equipamento deverá ser capaz de fazer cache das credenciais do usuário e utilizar a credencial certa no portal certo (por exemplo, alguns portais requerem *e-mail* como *login*, outros requerem o usuário do domínio/AD);
- m. Suporte a certificados digitais do lado do cliente;
- n. Deverá implementar suporte à validação da estação do usuário (Análise de *Endpoint*) através dos seguintes métodos:
- n.1. Presença de antivírus e versão mínima de vacina;
 - n.2. Presença de *Firewall* Pessoal;
 - n.3. Presença de processos rodando na máquina;
 - n.4. Presença de certificados digitais instalados na máquina.
- o. Para cada item de validação da estação do usuário, deverá ser possível configurar uma ação a ser tomada caso o teste tenha sucesso ou não;
- p. A configuração dessas ações deverá ser através de interface gráfica e de fácil entendimento;
- q. Deverá ser capaz de autenticar usuários em bases de dados LDAP, RADIUS, TACACS+, ou *Active Directory*;
- r. Deverá suportar a autenticação de múltiplos fatores utilizando tokens de hardware;
- s. Deve possuir capacidade para realizar *Single Sign On* (SSO) e suportar os protocolos NTLM v1 e v2, BASIC, HTTP FORM BASED, KERBEROS, SAML v1 e v2;
- t. A solução deverá ser compatível com soluções de virtualização de desktop e aplicativos *Citrix Systems* (*XenApp* e *XenDesktop*), permitindo customização de perfis de acesso para grupos diferenciados de aplicativos de *desktops*.

XVI. IPv6

- a. Implementar endereçamento IPv6;
- b. Permitir a configuração de endereços IPv6 para gerenciamento;
- c. Permitir consultas de DNS com resolução de nomes em endereços IPv4 e IPv6;
- d. Implementar *PATH MTU Discovery*;
- e. Implementar DHCP;
- f. Implementar IPv6 *Stateless Address Auto-Configuration*;
- g. Implementar ICMPv6;
- h. Implementar mecanismo de *Dual Stack* (IPv4 e IPv6), para permitir migração de IPv4 para IPv6;
- i. Implementar listas de controle de acesso (ACLs) em IPv6;
- j. Permitir a configuração de *Virtual IP Address* (VIPs), servidores reais e probes em IPv6;
- k. Implementar o roteamento IPv6 em pelo menos os seguintes cenários:
- k.1. Suportar roteamento estático para IPv6;
 - k.2. Implementar roteamento dinâmico RIPv6;
 - k.3. Suportar protocolo de roteamento dinâmico OSPFv3;
 - k.4. Implementar protocolo de roteamento Multiprotocol BGP;
 - k.5. Implementar VRRP v3.
- l. Permitir o balanceamento em pelo menos os seguintes cenários:



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

- I.1. Cliente em IPv4 e Servidor em IPv4;
- I.2. Cliente em IPv6 e Servidor em IPv6;
- I.3. Cliente em IPv4 e Servidor em IPv6;
- I.4. Cliente em IPv6 e Servidor em IPv4.
- I.5. Suporte a *X-Forwarded-for* em ambientes com SSL;
- I.6. Implementar mecanismos básicos de transição;
- I.7. Implementar mecanismo de tunelamento GRE.

XVII. Ferramenta de Gerência Centralizada

- a. A ferramenta de gerência poderá ser uma solução de *software/hardware*. Em caso de *software*, a solução poderá ser hospedada em uma máquina virtual do mesmo fabricante;
- b. Interface gráfica via *Web*;
- c. Gerência via SNMP;
- d. Suporte SNMP v2c e v3;
- e. Possuir suporte para autenticação de usuários para os acessos de gerência, utilizando LDAP, TACACS+ ou RADIUS;
- f. Cliente DNS (resolver);
- g. A ferramenta deverá permitir a configuração automática dos ADCs;
- h. A ferramenta deverá ter mecanismos de validação das configurações a serem aplicadas;
- i. A ferramenta deverá ter solução de alta disponibilidade (HA) para as suas configurações;
- j. Deverá ser possível a visualização para cada ADC ou cluster de ADCs;
- k. Painel de desempenho;
- l. Visualização das estatísticas de tráfego;
- m. Visualização de capacidade do sistema;
- n. Permitir o armazenamento dos log em um servidor centralizado.

XVIII. Integração com Orquestradores, SDN e Terceiros

- a. A Integração com *OpenStack*, deve atender aos requisitos abaixo:
 - a.1. *Networking* (Suporte para prover serviço de LBaaS usando o *OpenStack Controller Node Neutron Service*).
- b. A Integração com Cisco ACI (Device Pack) deve atender, no mínimo, as funcionalidades abaixo:
 - b.1. *Load Balancing*;
 - b.2. *SSL Offload*;
 - b.3. *Content Switching*;
 - b.4. *Application Firewall*;
 - b.5. *Compression*;
 - b.6. *SSL VPN*.
- c. Suporte a VxLAN;
- d. A integração com Cisco Nexus deve atender aos requisitos abaixo:
 - d.1. Nexus 9000 através do ACI (*Application Centric Infrastructure*).

XIX. Visibilidade



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

- a. Deve ser capaz de analisar a performance de aplicações web;
- b. Deve permitir tirar diversos relatórios das aplicações e sua devida utilização, como por exemplo: Transações por Segundo, Tempo de latência do cliente e servidor, *Throughput* de requisição, resposta e sessões;
- c. Deverá gerar informações para permitir análises históricas e auxiliar nos processos de manutenções preventivas, de troubleshooting, de planejamento de capacidade e de análise da experiência dos usuários finais no acesso das aplicações;
- d. As informações coletadas deverão permitir a análise dos dados por aplicações, por URL's, por clientes e por servidores, permitindo assim a identificação mais precisa dos eventuais ofensores do tráfego suportado pela solução;
- e. Deverá gerar informações estatísticas de acesso, identificando, para cada aplicação, os métodos de acesso HTTP (GET e Post), o tipo de sistema operacional utilizado pelos clientes, e os navegadores utilizados;
- f. A geração de informações históricas deverá permitir o detalhamento do tempo de resposta total de carregamento de uma URL/Página;
- g. Deverá ser capaz de exportar as visões e informações em algum dos formatos: PDF, CSV, JPEG e PNG;
- h. Ser capaz de enviar os relatórios de uma forma automática, agendando a recorrência, horário e formato dos relatórios.

XX. Plano de Projeto

- a. Deverá ser entregue, pela CONTRATADA, um Plano de Projeto em aderência ao modelo PMI;
- b. Esse Plano de projeto deverá ser entregue em até 20 (vinte) dias contados a partir do recebimento, pela CONTRATADA, da Ordem de Fornecimento de Bens, e será composto por pelo menos 3 (três) documentos com conteúdos definidos a seguir:
 - b.1. Plano de Entrega e Instalação dos Produtos – neste documento deverá constar, no mínimo, a relação completa dos equipamentos e softwares a serem fornecidos, discriminando detalhadamente a finalidade de cada um. O plano deverá contemplar e detalhar todos os serviços de instalação e configuração, bem como estabelecer procedimentos de testes de conexão e desempenho da rede para cada etapa de instalação e configuração concluída. Deverá ser informado o prazo para a conclusão de cada etapa do serviço de entrega e instalação. O plano de instalação dos produtos deverá contemplar obrigatoriamente os seguintes itens: endereçamento IP, políticas de VLANs, políticas de segurança, políticas de balanceamento de carga, roteamento, QoS, filtros, alarmes, relatórios a serem configurados e documentação da rede, conforme as features determinadas previamente pelo TJCE;
 - b.2. Plano de Integração dos Produtos – neste documento deverá constar, no mínimo, a arquitetura desenhada pela CONTRATADA para a integração dos PRODUTOS, na estrutura existente no TJCE e no local de instalação dos mesmos, relativamente aos itens que forem pertinentes: rede TCP/IP, balanceamento de carga, gerenciamento centralizado da solução, segurança, controle banda e de acesso;
 - b.3. Projeto Executivo – este documento se constitui no detalhamento da documentação necessária à correta configuração e parametrização dos equipamentos a serem fornecidos pela CONTRATADA. Neste documento deverão constar todas as informações geradas pela CONTRATADA, abordando os aspectos de arquitetura implantada, configuração, testes, migração e integração ao ambiente de rede do TJCE.

XXI. Serviço de Instalação, Configuração e Migração

- a. O prazo para execução dos serviços de instalação, configuração e migração será de até 10 (dez) dias úteis contados a partir da data de recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;
- b. Todas as regras configuradas e implementadas na solução de balanceamento de carga atualmente em uso pelo CONTRATANTE deverão ser exportadas para essa nova solução de balanceamento de carga a ser adquirida. Esse procedimento deverá ser executado pela CONTRATADA;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

c. Entende-se por serviço de instalação, configuração e migração, a montagem física dos equipamentos e seus respectivos acessórios pela CONTRATADA, bem como a configuração lógica de todos os equipamentos e softwares envolvidos, de acordo com o cenário requerido pelo TJCE;

d. A CONTRATADA deverá apresentar sua equipe de trabalho, composta pelo Gestor do Projeto e sua equipe técnica, conforme o serviço a ser executado, na data da 1ª reunião de acompanhamento da execução do Contrato, a ser definida pelo TJCE após a assinatura do mesmo;

e. A CONTRATADA deverá utilizar, no mínimo, a seguinte mão de obra especializada como Equipe de Trabalho:

e.1. 1 (um) profissional com experiência prática comprovada em gerência de projetos com fornecimento de produtos e serviços deste porte. Comprovação mediante declaração que já gerenciou projetos e/ou certificação PMP, a ser entregue na data de entrega do Projeto Executivo;

e.2. 1 (um) profissional certificado nas tecnologias de balanceamento de carga e segurança da aplicação dos produtos envolvidos na instalação que será realizada, com experiência prática na configuração dos mesmos. Experiência comprovada mediante certificado de cursos na tecnologia de balanceamento de carga fornecidos pelo fabricante ou parceiros credenciados, a ser entregue na data de entrega do Projeto Executivo.

f. A equipe técnica da CONTRATADA que executará a instalação deverá trabalhar sob a orientação e supervisão direta do profissional certificado responsável pela coordenação das atividades de implantação (Gestor do Projeto) e com acompanhamento do profissional técnico indicado pelo TJCE. Caberá ao Gestor do Projeto coordenar e orientar todo o processo de planejamento, instalação, configuração, integração, migração e testes dos PRODUTOS, acompanhando o cumprimento dos prazos e atestando a qualidade dos PRODUTOS entregues;

g. Todas as documentações deverão ser apresentadas em via impressa e em meio digital. Estas serão consideradas como efetivamente entregues e aceitas somente após a validação pela equipe técnica do TJCE;

h. As documentações deverão ser emitidas em papel timbrado da CONTRATADA e deverão conter o nome, data e assinatura do Gestor de Projeto da CONTRATADA;

i. Qualquer alteração no corpo técnico ou gerencial da CONTRATADA não poderá afetar o cronograma de entrega nem a execução do Plano de Trabalho;

j. Na elaboração do Projeto Executivo, serão utilizados como referência os dados fornecidos pelo TJCE, bem como os levantamentos executados durante a vistoria obrigatória;

k. O PROJETO EXECUTIVO deverá ser subdividido nas seguintes etapas:

k.1. Levantamento de Dados/Vistoria:

k.1.1. Coleta dos dados necessários à elaboração do Projeto Executivo através de reuniões entre profissionais e especialistas do TJCE e da CONTRATADA, bem como de vistorias e levantamentos em campo, visando complementar os dados fornecidos pelo TJCE.

k.2. Projeto de Adequação da Infraestrutura:

k.1.2. Elaboração da documentação necessária à adaptação das instalações existentes, visando à instalação dos novos equipamentos, como cabeamento específico (se necessário), remanejamento de cabeamento (se necessário), instalação elétrica e etc. As adequações de infraestrutura que forem necessárias nas Unidades Administrativas da TJCE, serão de responsabilidade do TJCE.

k.3. Projeto de Configuração e Parametrização:

k.3.1. Elaboração da documentação necessária à correta configuração e parametrização dos roteadores, switches, rádios, sistema de gerenciamento, segurança e etc, fornecidos pela CONTRATADA. Essa documentação deverá ser validada pela equipe técnica do TJCE.

k.4. Plano de Testes:

k.4.1. Tem como finalidade estabelecer os procedimentos para aceitação em campo das adequações, configurações e parametrizações efetuadas pela CONTRATADA, verificando o correto funcionamento dos equipamentos e serviços implantados. Este Plano deverá definir os seguintes aspectos,



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

dentre outros:

k.4.2. A forma de atuação das áreas de implantação e de operações;

k.4.3. Descrição dos testes a serem realizados e respectivos procedimentos de execução;

k.4.4. Critérios para a avaliação dos resultados.

k.5. Documentação, de acordo com a necessidade do projeto, os seguintes documentos deverão ser gerados:

k.5.1. Projeto de Adequação da Infraestrutura;

k.5.2. Projeto de Configuração e Parametrização;

k.5.3. Plano de Testes.

XXII. Treinamento - Repasse de Conhecimento

a. A CONTRATADA deverá prover um treinamento de transferência de tecnologia para até 4 (quatro) técnicos do TJCE, nas dependências do TJCE na cidade de Fortaleza (CE), com carga horária de 16 (dezesesseis) horas, ministrado em apenas um turno, cobrindo todas as funcionalidades dos equipamentos adquiridos, em idioma português (Brasil). A carga horária diária, em apenas um turno, será estipulada pelo CONTRATANTE de acordo com sua conveniência;

b. O treinamento deverá ser executado em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;

c. O referido treinamento deverá utilizar a última versão de *firmware*/sistema operacional disponível e instalada nos equipamentos;

d. Os funcionários da CONTRATADA deverão possuir todo o ferramental necessário ao exercício das suas atividades de treinamento;

e. Para a execução dos treinamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos devidamente qualificados e certificados pelo fabricante na linha dos equipamentos, caso contrário os serviços deverão ser realizados pelo próprio fabricante do equipamento;

f. Durante as atividades realizadas na prestação do serviço, o técnico da CONTRATADA deverá demonstrar à equipe técnica de acompanhamento do TJCE como instalar e configurar os equipamentos e os softwares fornecidos (instalação assistida);

g. A CONTRATADA deverá emitir, para os participantes do treinamento, sem ônus para o TJCE e no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após o término do treinamento, o certificado de conclusão, no qual deverá constar o nome do treinando, a data, o local e a carga horária;

h. O recebimento do treinamento ocorrerá da seguinte forma:

h.1. Provisoriamente, após conclusão do treinamento, análise dos Formulários de Avaliação e identificação de que o curso alcançou os níveis de qualidade esperados pelo TJCE;

h.1.1. A Contratada deverá aplicar o Formulário de Avaliação, conforme modelo constante no Anexo IX deste Contrato;

h.1.2. No Formulário de Avaliação será utilizada escala de até 5 (cinco) pontos para cada quesito. No mínimo 70% dos participantes deverão atribuir grau igual ou superior a 3 (três), para o item avaliado ser considerado proveitoso;

h.1.3. O resultado da avaliação será utilizado como critério de aceitação do treinamento, devendo ser considerado pela amostra de participantes como "proveitoso" para no mínimo 6 (seis) dos 9 (nove) itens avaliados;

h.1.4. Caso o resultado da avaliação seja considerado "não proveitoso", o treinamento fornecido será considerado não aceito;

h.1.4.1. Na hipótese de não aceitação, a Contratada deve oferecer outro treinamento, com a mesma carga horária, com outro instrutor, sem qualquer ônus para o TJCE;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

h.1.4.2. O novo treinamento deverá ser realizado no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados da não aceitação do TJCE, considerando-se os critérios estabelecidos nesse item;

h.1.4.3. Na hipótese de o resultado do segundo treinamento ser “não proveitoso”, o objeto será considerado não aceito, caracterizando inexecução parcial da obrigação, aplicando-se as sanções previstas contratualmente;

h.2. Definitivamente, após a emissão do Termo de Recebimento Provisório, e em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento dos certificados de conclusão do treinamento, mediante emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES

São obrigações das partes neste Contrato:

§ 1º DO CONTRATANTE:

- I. Empenhar os recursos necessários, garantindo o pagamento da nota fiscal/fatura em dia;
- II. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA;
- III. Permitir, quando necessário, o acesso dos empregados da empresa CONTRATADA às suas dependências para a execução dos serviços referentes ao objeto do Contrato;
- IV. Rejeitar, no todo ou em parte, a solução entregue pela CONTRATADA fora das especificações exigidas no Contrato;
- V. Fiscalizar a entrega e instalação dos equipamentos, podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer qualquer entrega ou serviços que não estejam em conformidade com as condições e exigências estabelecidas no Contrato;
- VI. Exercer a fiscalização e aprovação final dos serviços, se contratados, com amplos poderes, inclusive para interromper qualquer serviço que não esteja sendo executado de acordo com as exigências desse documento;
- VII. Apurar a qualidade dos serviços contratados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, aferindo as sanções cabíveis;
- VIII. O gerenciamento e a fiscalização do contrato serão exercidos pela Diretoria do Departamento de Infraestrutura e pela Diretoria da Divisão de Suporte Técnico, unidades vinculadas à Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
- IX. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como as suas atualizações.

§ 2º DA CONTRATADA:

- I. Além dos encargos de ordem legal e os demais assumidos em outros itens deste Contrato, obriga-se, ainda, a CONTRATADA a:
 - a. Prestar os serviços de atualizações e suporte dos softwares durante a vigência do contrato;
 - b. Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade que interfira no bom andamento do contrato;
 - c. Encarregar-se, sem quaisquer ônus para o TJCE, da substituição em garantia dos itens que se fizerem necessários;
 - d. Oferecer plena garantia do perfeito funcionamento dos itens fornecidos, obedecidas as especificações técnicas;
 - e. Responsabilizar-se pelo fornecimento de todo e qualquer material de consumo utilizado nas instalações dos equipamentos a serem adquiridos;
 - f. Cumprir todas as exigências constantes do edital e seus anexos;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

g. Fornecer/executar o objeto do Contrato de acordo com as especificações do mesmo, não se admitindo quaisquer modificações sem a prévia autorização do Tribunal de Justiça do Ceará;

h. Responsabilizar-se por qualquer ação de perda ou inutilização de equipamentos, materiais e/ou peças quando sob sua guarda ou atuação, sendo prevista a substituição dos materiais fornecidos e não aceitos, sem qualquer ônus ao TJCE;

i. Arcar com todo e qualquer dano ou prejuízo de qualquer natureza causado ao CONTRATANTE, por sua culpa, ou em consequência de erros, imperícia própria ou de auxiliares que estejam sob sua responsabilidade, bem como ressarcir o equivalente a todos os danos decorrentes de paralisação ou interrupção do contrato, exceto quando isto ocorrer por exigência do CONTRATANTE ou ainda por caso fortuito ou força maior, circunstâncias que deverão ser comunicadas no prazo máximo de 24 horas após a sua ocorrência;

j. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto desta licitação, sem prévia autorização do TJCE;

k. Tratar como "confidenciais" quaisquer informações a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las ou facilitar sua disponibilização a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos 12 (doze) meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA;

k.1. As obrigações e conhecimentos sobre os requisitos de segurança serão ratificados pela Contratada e Contratante em documento posterior, quando da contratação, nos termos de compromisso e de ciência – Anexos IV e V, respectivamente;

k.2. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso e o Termo de Ciência;

k.3. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Documento, a assinatura do TERMO DE CIÊNCIA, onde o signatário declara-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas;

l. Tomar ciência e cumprir a Política de Segurança da Informação, suas normas e procedimentos, conforme Resolução do Órgão Especial n. 25/2016 publicada no Diário da Justiça do Estado do Ceará no dia 2.9.2016, páginas 2 a 5, e disponível no endereço eletrônico: <http://esaj.tjce.jus.br/cdje/consultaSimples.do? cdVolume=7&nuDiario=1516&cdCaderno=1&nuSeqpagina=2>;

m. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço ao CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência da Política de Segurança da Informação e suas normas e procedimentos – ANEXO VIII, atestando conhecer a política de segurança do CONTRATANTE, bem como o Termo de Ciência, atestando conhecer o conteúdo do Termo de Compromisso e comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos do CONTRATANTE;

n. Assumir a responsabilidade pelos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais, tributários e demais despesas incidentes sobre o objeto do Contrato;

o. Aceitar acréscimos e supressões contratuais, nos termos do Art. 65, parágrafo primeiro, da Lei n. 8.666/1993;

p. Comprovar, durante toda a execução do contrato, a regularidade do FGTS, INSS, débitos trabalhistas, Fisco Federal, Estadual e Municipal;

q. Reconhecer os direitos da Administração, em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei n. 8.666/1993.

CLÁUSULA SEXTA – FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

ID	Etapa/Fase/Item	Forma de Acompanhamento
----	-----------------	-------------------------



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

1	Disponibilização de patches, atualizações e releases.	As atualizações, patches e releases serão disponibilizadas, via sítio seguro na Internet, após a assinatura contratual, ou solicitadas via abertura de chamados técnicos pelo telefone 0800, a ser fornecido, ou por cadastro dos chamados em sítio seguro disponível para cadastro e gerenciamento dos chamados técnicos requisitados.
2	Atendimento a chamado de suporte	Acompanhamento, pela Divisão de Suporte Técnico do TJCE, através de relatórios emitidos pela CONTRATADA que comprovem o cumprimento do SLA de cada chamado.
3	Recebimento provisório dos equipamentos	Verificar se o prazo de entrega dos equipamentos atendeu ao exigido, que é de até 60 (sessenta) dias corridos após a emissão da Ordem de Fornecimento de Bens. O CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório (Anexo II).
4	Recebimento definitivo dos equipamentos	Verificar se os equipamentos correspondem ao exigido no parágrafo primeiro da Cláusula Quarta deste Contrato. Estando os equipamentos em conformidade com as exigências desse documento, o CONTRATANTE tem até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório (anexo II), para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo III).
5	Recebimento provisório dos serviços de instalação, configuração e migração	Verificar se o prazo da execução desses serviços atendeu ao exigido, que é de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA. O CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório (Anexo II).
6	Recebimento definitivo dos serviços de instalação, configuração e migração	Verificar se os serviços foram executados conforme as exigências do item 4.2. Estando os serviços em conformidade com as exigências desse documento, o CONTRATANTE tem até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Provisório (anexo II), para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo III).
7	Recebimento provisório do treinamento	Verificar se o treinamento foi efetuado de maneira satisfatória mediante o Formulário de Avaliação do Treinamento.
8	Recebimento definitivo do treinamento	Verificar se os certificados de conclusão do treinamento foram recebidos pelos participantes, bem como o prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo.
9	Remoção de equipamentos, peças e acessórios para a execução de reparos.	Verificar se foi fornecido equipamento de backup pela CONTRATADA quando essa remoção for por período superior a 2 (dois) dias úteis. Conferir se o equipamento de backup corresponde à mesma marca e características do que foi eventualmente substituído, ou apresenta características iguais ou superiores.

CLÁUSULA SÉTIMA – PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Diretor(a) da Divisão de Suporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">• Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;• Identificação de não conformidade com os termos contratuais;• Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato);• Comunicar por escrito, ao gestor do contrato, qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar à aplicação de sanção ou à rescisão contratual;• Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato;• Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados;• Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em desacordo com condições previstas em edital, na proposta da contratada e no contrato;• Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;• Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;• Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante quando solicitado pelo Gestor do Contrato;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

			<ul style="list-style-type: none">• Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes.
2	Fiscal Requisitante do Contrato	Diretor(a) da Divisão de Suporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">• Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;• Verificação de manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;• Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Comunicar por escrito, ao gestor do contrato, qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato;• Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico, quando solicitado pelo Gestor do Contrato.
3	Fiscal Administrativo	Diretor (a) da Divisão de Gestão Administrativa de TI	<ul style="list-style-type: none">• Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e tributárias decorrentes do contrato;• Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo responsável pelo controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;• Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia prevista no contrato.
4	Gestor do Contrato	Secretário(a) de Tecnologia da Informação	<ul style="list-style-type: none">• Manter registro próprio, atualizado, das ocorrências relacionadas à execução do contrato;• Acompanhar o cumprimento do cronograma de execução e dos prazos previstos;• Determinar à contratada a regularização das falhas ou defeitos observados, assinalando prazo para correção;• Relatar, por escrito, à autoridade competente do órgão responsável, a inobservância de cláusulas contratuais ou quaisquer ocorrências que possam trazer dificuldades, atrasos, defeitos e prejuízos à execução da avença, em especial os que ensejarem a aplicação de penalidades;• Comunicar à autoridade competente do órgão responsável, apresentando as devidas justificativas, a eventual necessidade de acréscimos ou supressões de serviços, materiais ou equipamentos, identificadas no curso das atividades de fiscalização;• Solicitar à contratada a substituição de empregado ou preposto da contratada e aprovar, previamente, mediante termo juntado ao processo, a substituição de iniciativa da contratada, quando assim exigir o contrato;• Receber, definitivamente, por meio de ateste na nota fiscal/fatura ou documento equivalente, devidamente discriminado, obras, serviços e materiais;• Acompanhar o prazo de vigência do contrato e manifestar-se, quando provocado pela Administração, sobre os aspectos de oportunidade, conveniência, razoabilidade e economicidade administrativa de se realizar alteração, prorrogação ou rescisão do contrato, anexando, quando for o caso, documentação comprobatória.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CLÁUSULA OITAVA – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
Entrega e recebimento definitivo de cada equipamento	No momento da entrega será verificado o prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir da emissão da Ordem de Fornecimento de Bens pelo Tribunal de Justiça do Ceará. O recebimento definitivo de cada equipamentos ocorrerá verificando a conformidade do produto ofertado quanto às exigências contidas neste documento.
Execução e recebimento definitivo dos serviços de instalação, configuração e migração	Verificar, para a execução, o cumprimento do prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA. O recebimento definitivo dos serviços ocorrerá verificando a conformidade dos serviços executados quanto às exigências contidas neste documento. A prestação dos serviços deverá ser realizada em conformidade com as exigências técnicas, prazos e locais determinados neste documento. Verificar se todas as regras já configuradas na atual solução em uso pelo TJCE foram devidamente migradas para a nova solução.
Treinamento	Verificar o cumprimento do prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA. Verificar se o treinamento foi satisfatório mediante a análise do Formulário de Avaliação do treinamento.
Durante a prestação dos Serviços de Suporte (Garantia)	A prestação dos serviços deverá ser realizada em conformidade com os prazos e locais determinados neste documento. A contratada deverá disponibilizar, para verificação da qualidade do atendimento e cumprimento do SLA (Acordo de Nível de Atendimento), relatórios dos chamados a cada prestação dos serviços. Esses relatórios deverão conter todos os números dos chamados abertos, com data/hora da abertura do chamado, data/hora do início do atendimento do chamado, data/hora da solução do chamado e procedimento realizado.
Atendimento dos chamados	Verificar se os prazos correspondem aos exigidos, que são: <ul style="list-style-type: none">• Até 48 (quarenta e oito) horas para que se inicie o atendimento técnico “on-site”, contadas a partir da abertura do chamado;• O prazo de restabelecimento do funcionamento de equipamento defeituoso é de até 6 (seis) horas após a chegada do técnico ao local de atendimento;• O tempo de solução para o suporte telefônico deverá ser de até 4 (quatro) horas para produção parada e de até 8 (oito) horas para produção afetada, contadas a partir do horário de abertura do chamado.

CLÁUSULA NONA – NÍVEIS DE SERVIÇO

PARÁGRAFO ÚNICO - Os itens referentes à apuração dos níveis mínimos de serviço estão presentes no parágrafo primeiro da Cláusula Quarta deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada pelo Fiscal Técnico do Contrato, especialmente designado. Sem prejuízo da plena responsabilidade da Contratada perante o TJCE e/ou a terceiros, os serviços estarão sujeitos a mais ampla e irrestrita fiscalização, a qualquer hora e em todos os locais. A presença do Fiscal Técnico do Contrato não diminui a responsabilidade da empresa por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas e não implicam corresponsabilidade do TJCE ou do Fiscal.

§ 1º O Fiscal Técnico monitora os riscos inerentes à execução dos serviços. Para tanto, registra todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das falhas. Caso existam falhas que requeiram a aplicação de sanções, o Fiscal comunica ao Gestor do Contrato para que tome as devidas providências. Todas as decisões e ações que ultrapassem a competência do Fiscal.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Técnico devem ser solicitadas ao Gestor do Contrato em tempo hábil para adoção de medidas cabíveis.

§ 2º Ao Fiscal Técnico fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, do Edital, da proposta e das cláusulas do Contrato.

§ 3º Eventuais irregularidades deverão ser comunicadas pela Contratada, por escrito, ao Fiscal Técnico com os esclarecimentos julgados necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços. Devem ser apresentados relatórios técnicos ou justificativas a serem apreciadas e decididas pelo Gestor do Contrato.

CLÁUSULA ONZE – PRAZOS E CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

§ 1º Cada atividade desta implementação deverá obedecer aos seguintes prazos máximos estabelecidos na tabela que segue:

ID	Etapas/Fase/Item	Prazo
1	Entrega dos Equipamentos	Até 60 (sessenta) dias corridos após a emissão da respectiva Ordem de Fornecimento de Bens de cada equipamento.
2	Execução dos Serviços de instalação, configuração e migração	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA. Todas as regras configuradas e implementadas na solução de balanceamento de carga atualmente em uso pelo CONTRATANTE deverão ser exportadas para essa nova solução de balanceadores de carga.
3	Treinamento	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA. Carga horária de 16 (dezesesseis) horas para até 4 (quatro) participantes.
4	Início do atendimento técnico "on-site"	No máximo 48 horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.
5	Entrega do Plano de Projeto em aderência ao modelo do PMI.	Até 20 (vinte) dias contados a partir do recebimento, pela CONTRATADA, da Ordem de Fornecimento de Bens.
6	Restabelecimento do funcionamento de equipamento defeituoso.	Até 6 (seis) horas corridas após a chegada do técnico ao local de atendimento.
7	Serviço de Suporte / Garantia	Durante os 36 meses contados a partir da data de recebimento definitivo dos bens/serviços pelo TJCE
8	Tempo de solução para o suporte telefônico	Até 4 (quatro) horas para produção parada e de até 8 (oito) horas para produção afetada, contadas a partir do horário de abertura do chamado.
9	Envio, por parte da CONTRATADA, ao gestor do Contrato, do documento em que conste a identificação dos chamados, data e hora de início e término dos atendimentos, descrição dos serviços executados e indicação das peças ou componentes eventualmente substituídos no mês anterior.	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês.
10	Suporte telefônico para atender os chamados técnicos para programas ("softwares")	No padrão 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana)

§ 2º As condições de recebimento dos serviços e equipamentos estão dispostos no parágrafo primeiro da Cláusula Quarta.

CLÁUSULA DOZE – GARANTIA, SERVIÇO DE SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

§ 1º Cada equipamento deverá ter garantia total e Serviço de Suporte pelo período de 36 meses, contados a partir do recebimento, pela contratada, do Termo de Recebimento Definitivo, para todos os itens que compõem os equipamentos, incluindo *hardware* e *software*, sendo que a garantia deverá ser "on site", isto é, no local onde o item estiver instalado;



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 2º A CONTRATADA deverá contratar a garantia com serviço de suporte diretamente com o fabricante da solução e será responsável por todas as responsabilidades contratuais;

§ 3º O suporte e assistência técnica compreendem as seguintes atividades:

- I. Identificação e solução de incidentes referentes à solução;
- II. Substituição de qualquer equipamento da solução que apresentar falha no seu funcionamento, incluindo a instalação do novo equipamento e recolhimento do equipamento defeituoso;
- III. Atualização de versão de *softwares* que reflitam em melhoria, ou correção de falhas anunciadas pelo fabricante.
- IV. Qualquer tipo de alteração de configuração que seja solicitada pelo contratante.

§ 4º A CONTRATADA será responsável pelo acompanhamento de chamados técnicos junto aos centros de suporte técnico do fabricante, bem como o acompanhamento da resolução desses chamados e implantação das soluções sugeridas;

§ 5º A abertura de chamados, o esclarecimento de dúvidas e o agendamento de serviço de suporte "on-site", quando necessário, deverão ser efetuados por telefone fixo ou número de discagem gratuita e, quando disponível, através de sítio de Internet e e-mail;

§ 6º Para a abertura de chamados pela Internet, deverá ser fornecido código específico para login e senha para acesso a essa área;

§ 7º O serviço de suporte e manutenção deverá ser mantido ativo com o fabricante dos equipamentos por todo o período da garantia;

§ 8º O fabricante deverá atender os chamados técnicos por atendimento telefônico e, no caso de necessidade de atualização de software, deverá disponibilizar web site exclusivo para permitir ao TJCE baixar o respectivo software;

§ 9º O suporte telefônico para atender os chamados técnicos deverá ser prestado pelo fabricante e no padrão 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana);

§ 10º O tempo de solução para o suporte telefônico deverá ser de até 4 (quatro) horas para produção parada e de até 8 (oito) horas para produção afetada, contadas a partir do horário de abertura do chamado;

§ 11º A solução será considerada restabelecida somente quando todas as funcionalidades estiverem integralmente operacionais;

§ 12º Um serviço de assistência técnica "on-site" deverá ser disponibilizado, com capacidade de atendimento em horário comercial, das 8 as 18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados. Tais serviços devem incluir a troca de peças defeituosas, partes de equipamentos, equipamentos, softwares ou quaisquer outros elementos que apresentem disfunção e afetem o desempenho dos produtos fornecidos;

§ 13º O fabricante deverá disponibilizar acesso automático às documentações e às versões de manutenção e atualizações dos softwares/firmwares dos EQUIPAMENTOS, via portal web Internet próprio, sob demanda, sem ônus adicional ao TJCE;

§ 14º Sem apresentar qualquer ônus ao TJCE, a garantia deverá abranger a manutenção corretiva com a cobertura de todo e qualquer defeito apresentado, inclusive a substituição de peças, partes, mídias, componentes e acessórios;

§ 15º Todas as peças serão fornecidas à base de troca, sendo que a reposição deverá ser feita por peças novas homologadas pelo fabricante dos equipamentos, de especificações idênticas ou superiores às substituídas, como tipo, configuração e capacidade;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

§ 16º O prazo máximo para que se inicie o atendimento técnico "on-site" é de 48 horas corridas, contadas a partir do registro do chamado técnico. O prazo de restabelecimento do funcionamento pleno do equipamento defeituoso será de até 6 (seis) horas corridas após a chegada do técnico ao local de atendimento;

§ 17º Os serviços de assistência técnica deverão ser prestados visando o perfeito funcionamento dos equipamentos;

§ 18º Os serviços de assistência técnica deverão ser executados por técnicos certificados em tecnologia de balanceamento de carga compatíveis com os equipamentos em contrato;

§ 19º Deverá ser apresentado, ao final de cada execução de serviço de assistência técnica, relatório técnico contendo o número do protocolo, data e hora do início e término do atendimento, além das providências adotadas;

§ 20º A CONTRATADA será responsável, por sua conta e risco, pela remoção de equipamentos, peças e acessórios para seu laboratório, quando a execução do serviço assim o exigir e mediante autorização escrita fornecida pela autoridade competente;

§ 21º Quando da necessidade da remoção de equipamentos, peças e acessórios para a execução de reparos em laboratório que demandem período superior a 2 (dois) dias úteis, a CONTRATADA deverá fornecer, a título de "backup", outros equipamentos, peças ou acessórios, novos ou reconicionados, da mesma marca e modelo ou com características iguais ou superiores, até o retorno do material retirado;

§ 22º Os equipamentos de backup deverão ser de propriedade da CONTRATADA, não cabendo ao TJCE nenhuma responsabilidade na disponibilização dos mesmos;

§ 23º A substituição temporária de equipamento original por equipamento backup não caracterizará a conclusão de um chamado. Isto acontecerá quando o equipamento original ou substituto, sendo este último reparo à base de troca por parte do fabricante, retornar em perfeito estado de funcionamento à instalação de origem.

CLÁUSULA TREZE – PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES

PARÁGRAFO ÚNICO - Os termos de Propriedade, Sigilo e Restrições, pertinentes aos serviços a serem prestados, estão dispostos nesse documento, em especial na **alínea "k" do inciso I do parágrafo segundo da Cláusula Quinta, bem como nos Anexos IV, V e VIII** deste Contrato.

CLÁUSULA QUATORZE – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

PARÁGRAFO ÚNICO - CONTRATANTE e a CONTRATADA sempre utilizarão mecanismos formais de comunicação para tratar assuntos relacionados ao objeto deste contrato, conforme tabela abaixo:

Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato e também na abertura de chamados.	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, documento em formato PDF.	Quando Necessário
Comunicações oficiais	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Ofício por correspondência	Quando Necessário



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CLÁUSULA QUINZE – DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

Atendendo ao Art. 20, inciso IV, alínea "h" da INSTRUÇÃO NORMATIVA n. 4 da SLTI/MPOG, de 11 de setembro de 2014 e conforme os Arts. 86, 87 e 88 da Lei n. 8.666/1993, art. 7º da Lei 10.520/2002, seguem, abaixo, definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a esta contratação com vinculação por este Termo de Contrato.

§ 1º As sanções administrativas a serem aplicadas nesta contratação podem ser alteradas caso haja mudança na legislação em vigor.

§ 2º Com fundamento no art. 7 da Lei n. 10.520/2002 e no art. 28 do Decreto n. 5.450/2005, ficará **impedido de licitar e de contratar** com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, garantida a ampla defesa, ficando também sujeito à aplicação das multas previstas neste Contrato e das demais cominações legais o CONTRATADO que:

- I. Apresentar documentação falsa;
- II. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- III. Falhar ou fraudar na execução do Contrato;
- IV. Comportar-se de modo inidôneo;
- V. Cometer fraude fiscal.

§ 3º Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste contrato, o TJCE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

I. Advertência;

II. Multas, estipuladas na forma a seguir:

a. Multa diária de 0,3% (três décimos por cento), no caso de atraso na entrega de qualquer equipamento ou da conclusão da prestação dos serviços, até o 30º (trigésimo) dia, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente;

b. Multa de 1% (um por cento), no caso de atraso na execução do objeto contratual superior a 30 (trinta) dias, sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente;

c. Multa diária de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da nota de empenho ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais cláusulas contratuais, elevada para 0,3% (três décimos por cento) em caso de reincidência;

d. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, no caso de desistência da execução do objeto ou rescisão contratual não motivada pelo CONTRATANTE.

III. I. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. II. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no **Parágrafo Segundo desta Cláusula e no inciso IV deste Parágrafo**;

V. Rescisão, nos casos previstos no art. 78 da Lei n. 8.666/1993.

§ 4º Ao TJCE será assegurado, após regular processo administrativo, utilizar a garantia para permitir a compensação da multa aplicada. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a Contratada pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

§ 5º As sanções acima descritas poderão ser aplicadas de forma distinta ou cumulativa, sem prejuízo de responsabilização nas esferas cível e penal.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 6º Sempre que houver irregularidade na prestação dos serviços executados, o CONTRATANTE efetuará a apuração das ocorrências e comunicará à CONTRATADA.

§ 7º A CONTRATADA terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas.

§ 8º Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas.

§ 9º Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TJCE, o faturamento da parte incontroversa poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades.

§ 10º As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Coordenadoria de Central de Contratos e Convênios do TJCE que receberá dos setores responsáveis os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do contrato.

CLÁUSULA DEZESSEIS – PREÇO E REAJUSTE

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, o valor global de R\$ 810.000,00 (oitocentos e dez mil reais), em conformidade com o descrito na tabela abaixo:

LOTE ÚNICO

Item	Bem/Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Valor Unitário	Valor Total
1	Citrix NetScaler SDX 8920HB Hardware(6x10/100/1000 and 4x10GE BASE-XSFP+) SFP+ Citrix NetScaler Power Supply 450W DC Module, 5900/8900 Series, 36 Meses Bronze Maintenance Citrix.	2	UND	R\$373,040,00	R\$ 746.080,00
2	Serviço de instalação, configuração e migração Citrix NetScaler	2	UND	R\$ 28.000,00	R\$ 56.000,00
3	Treinamento em Citrix NetScaler	1	UND	R\$ 7.920,00	R\$ 7.920,00
Total:					R\$ 810.000,00

§ 1º O valor global do contrato não obriga o TJCE a utilizar sua totalidade durante a execução do Contrato, podendo ocorrer, ao término de sua vigência saldo não utilizado de Unidades de Serviço Técnico.

§ 2º Os preços serão fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses.

§ 3º O contrato firmado decorrente desta Ata de Registro de Preços poderá ser reajustado mediante negociação e formalização do pedido pelo Fornecedor, tendo como limite máximo a variação do IGP-DI/FGV ocorrida nos últimos 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste.

CLÁUSULA DEZESSETE – RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

Os recursos financeiros correrão nas seguintes dotações orçamentárias:

04100021.02.126.500.21809.15.44903900.10100.0.20
04100021.02.126.500.21809.15.44905200.10100.0.20

I. Nenhuma contratação será efetuada sem a prévia indicação da disponibilidade orçamentária.

CLÁUSULA DEZOITO – VIGÊNCIA CONTRATUAL



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

O prazo de vigência do contrato terá início na data da sua assinatura e vigorará:

§ 1º Para o fornecimento dos equipamentos, por até 150 dias contados a partir da data de emissão da Ordem de Fornecimento de Bens.

§ 2º Para o Serviço de Instalação e Treinamento, por até 90 (noventa) dias contados a partir da data de emissão da Ordem de Serviço;

§ 3º Para a garantia dos equipamentos, por até 36 meses contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo dos respectivos.

CLÁUSULA DEZENOVE – CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

§ 1º Somente serão pagos serviços efetivamente realizados, homologados e/ou validados pelos fiscais/equipe de fiscalização/comissão de fiscalização designados pelo CONTRATANTE, que estiverem dentro dos padrões tecnológicos do TJCE, independentemente de quais ou quantos empregados a empresa prestadora contratará.

§ 2º Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo dos bens/serviços adquiridos, mediante apresentação da fatura/nota fiscal atestada pelo setor competente deste Tribunal e mediante a apresentação de certidões negativas de débitos federal, estadual, municipal, previdenciário, trabalhistas e FGTS.

§ 3º Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do TJCE.

§ 4º Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o TJCE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

§ 5º Persistindo a irregularidade, o TJCE deverá adotar as medidas necessárias a rescisão do contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.

§ 6º Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.

§ 7º Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do TJCE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente.

§ 8º As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – TESOIRO, CNPJ n. 09.444.530/0001-01.

§ 9º O Tribunal de Justiça do Ceará reserva-se o direito de recusar o pagamento, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições estabelecidas em contrato, assegurado o contraditório e ampla defesa por parte da CONTRATADA.

§ 10º Caso existam penalidades a serem aplicadas, a CONTRATADA será notificada, sendo o prazo do atesto da respectiva fatura ou nota fiscal interrompido até a entrega das justificativas pela CONTRATADA.

§ 11º Nas notas fiscais referentes aos serviços descritos neste documento, deverão estar discriminados os valores dos tributos: Imposto sobre Serviços – ISS, PIS e COFINS. A CONTRATADA também deverá, durante todo o período contratual, manter suas documentações fiscais atualizadas.

§ 12º O Tribunal de Justiça do Ceará não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto no instrumento contratual.

§ 13º Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do CONTRATANTE.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 14º Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365}$$

$$I = \frac{6/100}{365}$$

$$I = 0,00016438$$

no qual i = taxa percentual anual no valor de 6% (seis por cento).

CLÁUSULA VINTE – GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei n. 8.666/1993. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.

§ 1º A garantia apresentada deverá ter prazo de validade que abranja todo o prazo de execução dos serviços e devidamente acrescida de 3 (três) meses.

§ 2º A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II. Prejuízos diretos causados ao TJCE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III. Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo TJCE, e indenizações devidas pela CONTRATADA;
- IV. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

§ 3º Tratando-se de Caução em títulos da dívida pública, deverá ter exigibilidade não contestada pelo TJCE e devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

§ 4º Em sendo Caução em dinheiro, deverá ser recolhida na Secretaria de Finanças do TJCE.

§ 5º Caso prestada sob a forma de Fiança Bancária, a Carta de Fiança deverá ter validade mínima igual ao prazo inicial do contrato, com expressa renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 da Lei n. 10.406/2002 – Código Civil, bem como conter cláusula de prorrogação automática, até que o CONTRATANTE confirme o cumprimento integral das obrigações da CONTRATADA, devendo ainda estar reconhecidas em cartório as firmas dos garantes.

§ 6º A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo segundo desta cláusula.

§ 7º O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

§ 8º Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias, contados da data em que for notificada.



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

§ 9º A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

§ 10º O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666/1993.

§ 11º A não apresentação da garantia até a assinatura contratual ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas na **Cláusula Quinze deste Contrato**.

§ 12º No caso de rescisão do contrato, por culpa da CONTRATADA, a garantia contratual será utilizada para cobrir todos prejuízos comprovados a que a CONTRATANTE vier a sofrer.

§ 13º A garantia será considerada extinta:

I. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II. após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

§ 14º O CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

I. Caso fortuito ou força maior;

II. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

III. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

IV. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

§ 15º Não serão admitidas outras hipóteses de não execução da garantia, que não as previstas no parágrafo anterior.

CLÁUSULA VINTE E UM – DO ORDENADOR DE DESPESAS E DO GESTOR DO CONTRATO

O órgão responsável pela contratação é o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

§ 1º O Contrato será gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação, podendo ser nomeado um servidor específico para fiscalizar a execução do objeto registrado e as condições de habilitação do fornecedor.

§ 2º O(a) Ordenador(a) de Despesas é o(a) Secretário(a) de Tecnologia de Informação.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato rege-se pela Lei n. 10.520/2002 e Lei n. 8.666/1993, alterada pelas Leis nº 9.648/1998, n. 9.854/1999, legislação correlata, medidas provisórias, bem como pelos preceitos de Direito Público, regulamentos, instruções normativas e ordens de fornecimento, emanados de órgãos públicos, aplicando-se, supletivamente, nos casos omissos, os princípios gerais dos contratos e demais disposições de Direito Privado.

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – DO FORO



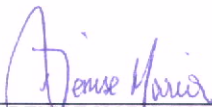
**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

Fica eleito o foro de Fortaleza (CE), para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente Contrato, caso não possam ser resolvidos por via administrativa, com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justos e acertados, firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença da(s) testemunha(s) que também o assinam, para que produza seus jurídicos e legais efeitos, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça.

Fortaleza, 14 de Maio de 2018.


DES. FRANCISCO GLADYSON PONTES
PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ


DRA. DENISE MARIA NORÕES OLSEN
SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE


SR. SAMUEL PEREIRA DOS SANTOS
REP. LEGAL DA EMPRESA QUALES TECNOLOGIA COMÉRCIO E SERVIÇO LTDA.

Testemunhas: _____

ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO MARTINS
FORTALEZA CARTÓRIO DO 2º OFÍCIO DE NOTAS E PROTESTO DE TÍTULOS
TABELIÃO: BEL. CLÁUDIO MARTINS - CNPJ: 06.589.261/0001-75
Rua Engº Antônio Ferreira Antero, Nº 470 - Parque Manibura - CEP: 60.621-766 - Fortaleza - CE
Tel: (85) 3273.5566 - E-mail: geral@cartoriomartins.com.br

RECONHEÇO por autenticidade a firma de
SAMUEL PEREIRA DOS SANTOS
Fortaleza, 14 de Maio de 2018
Selo Digital de Fiscalização - Tipo 2 - No(s)

JOSE MACEDO DA SILVA
Tabelião Substituto

Raimundo Nonato de Oliveira
Escritor Autorizado



do ato em:
js.br/portal