

<b>Objeto da Contratação</b>	<b>Contratação de Solução para Balanceadores de Carga</b>
<b>Item do P.A.</b>	<b>3.7 - PA</b>
<b>PAC nº</b>	<b>TJCESETIN_UGP_2023_19</b>
<b>Componente</b>	<b>Transformação digital no aprimoramento dos serviços à população (COMPONENTE I)</b>
<b>Produto</b>	<b>Infraestrutura tecnológica modernizada</b>
<b>Projeto</b>	<b>Produto 1.2 – Infraestrutura tecnológica modernizada (Relatórios sobre melhoria de infraestrutura tecnológica aprovados)</b>
<b>Unidade Cogestora</b>	<b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b>
<b>Unidade Orçamentária</b>	<b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b>

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÕES PREVENTIVA E CORRETIVA E EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA SERVIDORES DE BALANCEAMENTO DE CARGA DA MARCA CITRIX, MODELO NETSCALER SDX 8920, CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ E A EMPRESA ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA. (PROCESSO ADMINISTRATIVO nº 8519464-03.2022.8.06.0000)**

**CT N.º 24/2023**

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Avenida General Afonso Albuquerque Lima, Bairro Cambeba, 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, Desembargador Des. Antônio Abelardo Benevides Moraes, por sua Secretária de Tecnologia da Informação, Denise Maria Norões Olsen – 24667, e a empresa **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, representada neste ato por Leandro Manoel Aparício, portador da carteira de identidade nº 29.498.853-1, CPF nº 214.406.958-14, com endereço a Av. Marcos Penteadado de Ulhoa Rodrigues, 939, Sala 882 Andar 8

Edif Jacaranda - Torre I, Tamboré, Barueri – SP, CEP: 06460-040, inscrita no CNPJ/MF sob o número 10.864.910/0001-76, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, que se regerá pela GN-2349-15 e suas alterações.

Considerando que o Contratante necessita de determinados Bens e Serviços objeto da Comparação de Preços nº 3.7, Processo nº 8519464-03.2022.8.06.0000, a saber: **contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para servidores de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920s.**

E tendo a proposta apresentada pelo Contratado sido aceita pelo Contratante, conforme [indicar ato de homologação], para o fornecimento desses Bens e Serviços no total de [Valor do Contrato em moeda, em números e por extenso], doravante denominado Valor do Contrato.

RESOLVEM celebrar este Contrato, regido pelas disposições abaixo:

Os seguintes documentos integram este Contrato, que serão lidos e interpretados como parte do mesmo, independente de transcrição:

- (a) Especificações Técnicas;
- (b) Proposta e Planilha de Quantidades e Preços submetidos pelo Contratado.

A prestação dos serviços 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 Contrato, no que não o contrarie.

## 1 DEFINIÇÕES

1.1 Neste Contrato, os termos a seguir listados têm seus significados assim definidos:

- 1.1.1 “Banco” - é o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).
- 1.1.2 “Bens” e “Serviços”- são os serviços e equipamentos, máquinas, acessórios e outros materiais, cujo fornecimento seja requisitado ao Contratado, nas condições contratadas;
- 1.1.3 “Contratado” - é o Proponente vencedor da licitação a quem foi adjudicado o objeto do Contrato;
- 1.1.4 “Contrato” - é o Termo de Contrato assinado pelo Contratante e pelo Contratado, compreendendo todos os documentos e anexos a ele incorporados por referência, para contemplar os direitos e obrigações referentes ao fornecimento dos Bens e Serviços, inclusive os prazos de entrega;
- 1.1.5 “Contratante” - é o Comprador signatário do Contrato na qualidade de Contratante, qualificado no Termo de Contrato;
- 1.1.6 “Destino Final” - é o local, indicado nos Dados do Contrato, onde deverão ser entregues os Bens e executados os Serviços;
- 1.1.7 “Valor do Contrato” - é o montante a ser pago ao Contratado, nas condições acordadas no Contrato, pela completa e apropriada execução de suas obrigações contratuais;
- 1.1.8 “Termo de Recebimento Definitivo” - certificado emitido pelo Contratante atestando a entrega, o recebimento e aceitação dos Bens e dos Serviços.

## 2 PAÍS DE ORIGEM

2.1 Todos os Bens e Serviços fornecidos deverão ser originários de países elegíveis do Banco.

## 3 NORMAS

**3.1** Os Bens fornecidos e os Serviços executados deverão estar de acordo com as Especificações Técnicas e propostas anexas e, quando nenhum padrão aplicável for mencionado, deverão adequar-se à norma oficial mais recente emitida pela instituição responsável do país de origem dos mesmos.

#### **4 IDIOMA E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**4.1** O Contrato é lavrado no idioma Português e interpretado de acordo com as leis em vigor no Brasil.

#### **5 PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**5.1** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, prorrogável por igual período até o limite legal de 60 (sessenta) meses.

**5.1.1** A execução dos serviços observará os prazos e as etapas previstas no cronograma de execução atualizado que constitui parte integrante deste Contrato.

#### **6 DO VALOR DO CONTRATO**

**6.1** A Contratante pagará à Contratada, pela execução dos serviços objeto deste Contrato o valor global de **R\$ 214.727,71 (Duzentos e quatorze mil, setecentos e vinte e sete reais e setenta e um centavos)**, que incluirá todas as despesas necessárias a sua perfeita conclusão.

**6.2** O valor deste Termo de Contrato utiliza cotações de mercado, conforme observação da Planilha Orçamentária (Orçamento Sintético) anexa.

**6.3** No valor contratado já foram consideradas diluídas as taxas e impostos, despesas e lucros da CONTRATADA.

**6.4** O valor do contrato é de inteira responsabilidade da CONTRATADA e contempla o orçamento sintético.

#### **7 DO CRÉDITO ORÇAMENTÁRIO**

**7.1** Todas as despesas decorrentes da execução dos serviços a que alude este Contrato, correrão à conta dos recursos consignados (na seguinte dotação orçamentária), no Projeto de Aprimoramento da gestão patrimonial, Fonte de Recurso Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID:

04100021.02.126.512.15504.15.33904000.2.48.59.1.20 (03312)

04100021.02.126.512.15510.15.33904000.2.48.59.1.20 (04886)

#### **8 REAJUSTES E ACRÉSCIMOS**

**8.1** Face ao prazo de duração dos serviços, os preços serão fixos e irrevogáveis.

**8.2** No interesse da Administração, e nos termos do Art. 125 da Lei nº 14.133/21, o valor do presente contrato poderá ser acrescido ou reduzido em até 25% (vinte e cinco por cento), com aumento ou supressão dos quantitativos correspondentes, sem que disso resulte para a CONTRATADA direito a qualquer reclamação ou indenização.

**8.3** Na hipótese de ocorrência do previsto no Art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/21, a CONTRATADA deverá, primeiramente, observar os prazos de execução que foram pactuados, enquanto for apreciado o pedido de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, sob pena de incorrer em inadimplência, com a consequente aplicação das penalidades legais e as previstas neste documento.

#### **9 SERVIÇOS**

**9.1** Os serviços a serem prestados se encontram descritos no documento de Especificações Técnicas, parte integrante deste contrato.



## 10 DA FORMA DE PAGAMENTO

- 10.1** O pagamento será efetuado de acordo com o previsto em contrato.
- 10.2** O pagamento da contratação referente ao presente objeto será efetuado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a realização de cada do serviço de suporte mensal, mediante a apresentação da nota fiscal ou fatura devidamente atestada pelo CONTRATANTE.
- 10.3** O prazo de pagamento da Nota Fiscal/Fatura discriminada será de dias 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data em que os serviços forem atestados.
- 10.4** Caso a solicitação de pagamento não seja apresentada pela CONTRATADA ou, ainda, esteja incompleta ou com falhas, os prazos para realização do pagamento serão suspensos até que sejam sanadas as pendências apontadas pelo TJCE;
- 10.5** O prazo para pagamento será suspenso durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.
- 10.6** Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA na pendência de qualquer uma das situações abaixo especificadas, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:
- 10.6.1** Apresentação da Certidão Negativa de Débito da Previdência Social -CND;
  - 10.6.2** Apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
  - 10.6.3** Apresentação de Certidão Negativa de Débitos junto aos Governos Estadual e Municipal;
  - 10.6.4** Apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
  - 10.6.5** Apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- 10.7** O CONTRATANTE poderá sustar o pagamento de qualquer fatura apresentada pela CONTRATADA, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- 10.7.1** Execução defeituosa dos serviços
  - 10.7.2** Paralisação dos serviços por culpa da CONTRATADA.
- 10.8** O CONTRATANTE fará a retenção, com repasse ao Órgão Arrecadador, de qualquer tributo ou contribuição determinada por legislação específica, sendo que o CONTRATANTE se reserva o direito de efetuá-la ou não nos casos em que for facultativo. Para tanto, a CONTRATADA deverá fazer apenas destaque na nota fiscal.
- 10.9** A CONTRATADA não poderá apresentar nota fiscal/fatura com CNPJ diverso do qualificado no preâmbulo do Contrato.
- 10.10** O pagamento pelos serviços estará vinculado à entrega dos produtos estabelecidos, assegurando o atendimento aos requisitos estabelecidos nas atividades.
- 10.11** A emissão da Nota Fiscal/Fatura só poderá ser emitida após o recebimento definitivo dos serviços, pelo Gestor do Contrato.
- 10.12** As Notas Fiscais/Faturas apresentadas em desacordo com o estabelecido nas Especificações Técnicas, na nota de empenho, no Contrato ou com qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à adjudicatária e, nesse caso, o prazo previsto para pagamento será interrompido.
- 10.13** Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, deve-se providenciar a sua advertência, por escrito, no sentido de que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a CONTRATADA regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.
- 10.14** O prazo do item anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Administração.
- 10.15** Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA.

**10.16** Persistindo a irregularidade, a Administração adotará as medidas necessárias à rescisão do contrato em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

**10.17** Havendo a efetiva prestação de serviços, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso a CONTRATADA não regularize sua situação.

**10.18** O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários essenciais do documento, tais como: o prazo de validade; a data da emissão; os dados do contrato e do órgão contratante; o período de prestação dos serviços; o valor a pagar; e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

**10.19** Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

**10.20** O Tribunal de Justiça reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

**10.21** Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

**10.22** A nota fiscal/fatura será emitida pela CONTRATADA em inteira conformidade com as exigências legais, especialmente as de natureza fiscal, acrescida das seguintes informações:

**10.22.1** Indicação do número do CONTRATO;

**10.22.2** Indicação do objeto do CONTRATO;

**10.22.3** Indicação da medição a que se refere o faturamento;

**10.22.4** Destaque, conforme regulação específica, das retenções incidentes sobre o faturamento, (ISS, INSS, IRRF e outros), se houver;

**10.22.5** Destaque de valor relativo a qualquer retenção aplicada pelo TJCE, para produzir, exclusivamente, efeitos financeiros no ato de pagamento, não podendo alterar o valor total do documento fiscal;

**10.22.6** Conta bancária, conforme indicado pela CONTRATADA na nota fiscal.

**10.23** Deverão ser apresentados pela CONTRATADA, juntamente com a nota fiscal/fatura, todos os documentos listados abaixo, sem que isso gere direito a alteração de preços ou compensação financeira:

**10.23.1** Atestação de conformidade do serviço executado;

**10.23.2** Apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

**10.23.3** Apresentação de Certidão Negativa de Débitos junto aos Governos Estadual e Municipal;

**10.23.4** Apresentação de Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

**10.23.5** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

**10.23.6** Declaração que não emprega menor de dezoito anos de idade em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos (art. 7º, inciso XXXIII, da CF, c/c art. 68, inciso VI, da Lei nº 14.133/21).

**10.24** A contagem do prazo previsto para pagamento (30 dias) será reiniciada a partir da respectiva regularização, desconsiderado o prazo anteriormente decorrido durante a análise das Notas Fiscais/Faturas consideradas irregulares.

**10.25** A lista de documentos acima pode, a qualquer momento, a critério do CONTRATANTE, sofrer alterações. Qualquer acréscimo ou supressão será informado por escrito à CONTRATADA.

**10.26** 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:

$EM = I \times N \times VP$ , 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).

## 11 RELATÓRIOS E PRODUTOS ESPERADOS

**11.1** Os equipamentos a serem contemplados pela renovação dos serviços nesse termo são 02 (dois) servidores Citrix NetScaler SDX 8920HB com os números de séries e informações gerais apresentadas na tabela abaixo:

ID	Servidor	Número de Série
1	Citrix NetScaler SDX (8920)	2UWFGCUZ3G
2	Citrix NetScaler SDX (8920)	2U7J5CUXWA

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

**11.3** O canal de atendimento por telefone deverá ser provido por meio de número que permita receber ligações gratuitas (0800), por meio de número local (com mesmo código de área da cidade-sede do órgão), ou por meio de número cuja ligação equivalha a ligação local em relação à sede da CONTRATANTE;

**11.3.1** Durante o registro do chamado técnico deverão ser fornecidas pela CONTRATANTE e registrado pelo FABRICANTE, no mínimo, as seguintes informações:

**11.3.1.1** Identificação precisa do equipamento;

**11.3.1.2** Erro, falha ou anomalia observada;

**11.3.1.3** Severidade;

**11.3.1.4** Nome do responsável pela solicitação.

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

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

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

**11.3.1.8** O Serviço de Suporte Remoto compreende, dentre outras atividades:

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

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

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

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

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

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

**11.3.1.15** O FABRICANTE é responsável pela identificação e seleção do arquivo apropriado para as atualizações que se fizerem necessárias à correção e prevenção de problemas, sendo obrigada a obter ou prover os respectivos arquivos.

**11.4 Manutenção corretiva** – O FABRICANTE deverá realizar manutenção corretiva, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, para eliminação de defeitos no sistema.

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

**11.4.2** O FABRICANTE deverá prover serviços técnicos especializados de manutenção corretiva do equipamento, permitindo seu retorno a operação normal;

**11.4.3** Elaboração e/ou execução de procedimentos especiais ou detalhamento dos procedimentos padrão, caso seja necessário;

**11.4.4** Reinstalação de hardware e softwares, configuração, gerenciamento, com vistas a normalidade da operação dos serviços por ele prestados;

**11.4.5** Detectar problemas e limitações de desempenho da Solução de Balanceamento de Cargas relacionados a software e/ou firmware instalados nos elementos que fazem parte do objeto desta contratação, substituindo-os por nova versão que implemente suas correções;

**11.4.6** A manutenção corretiva deve contemplar erros de software que impedem o funcionamento da solução.

**11.4.7** Apoio para interoperação das funcionalidades implementadas com os equipamentos existentes na rede da CONTRATANTE;

**11.5 Evolução Tecnológica do Software:**

**11.5.1** Durante a vigência do contrato, o FABRICANTE ficará obrigada a fornecer a atualização de todos os produtos de software que compõem o equipamento tais como as atualizações de versões, patches de segurança/correção de bugs;

**11.5.2** Atualização do software embarcado fornecido pelo FABRICANTE durante todo o período do contrato;

**11.5.3** Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL a decisão de implantar ou não as atualizações de software fornecidas pela Fabricante;

**11.5.4** O FABRICANTE deverá disponibilizar mecanismos para que a atualização de software seja realizada pelo envio das mídias ou através de captura (download) no seu sítio (site) ou do fabricante do software em questão;

**11.5.5** O FABRICANTE deverá apresentar, para cada atualização de software disponível, a descrição de todas as modificações implementadas, bem como encaminhar todo o material necessário para efetivação dessa atualização, incluindo as licenças e autorizações (ex. chaves de instalação) correspondentes;

**11.5.6** O FABRICANTE deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos de software atualizados, sem ônus adicional para TRIBUNAL.

### 11.6 Níveis de Severidade:

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

Nível	Status do Servidor	Prováveis Cenários
3. Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	<p>O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias.</p> <p>Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, troubleshooting, informações sobre utilização do equipamento;</p> <p>Atualização de versão de software e atualização de firmwares;</p> <p>Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.</p>
2. Alto	<p>Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade dos Servidores;</p> <p>Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção;</p>	<p>O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s).</p>

1. Crítico	Indisponível ou severamente degradado; Solução parada, no todo ou em parte, no Ambiente de produção provocando uma indisponibilidade parcial ou total do ambiente de produção da CONTRATANTE	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo:  Combinação de falhas de nível alto.
------------	---	---

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

**11.6.1.2 Nível de Severidade: CRÍTICO (1)**

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

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

11.6.1.2.3. O prazo máximo de solução de problema referente a RMA ou troca de peças defeituosas deste tipo de atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista do FABRICANTE ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

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

**11.6.1.3 Nível de Severidade: ALTO (2)**

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

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

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

**11.6.1.4 Nível de Severidade: Baixo (3)**

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

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

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

## **11.7 Sobre o andamento e encerramento dos chamados técnicos:**

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

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

**11.7.3** O FABRICANTE deverá disponibilizar meio para que a CONTRATANTE possa consultar as informações pertinentes aos chamados técnicos realizados ou em andamento, em um dado período, por meio de relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

**11.7.3.1** Identificação do chamado;

**11.7.3.2** Data e hora de início e término do atendimento;

**11.7.3.3** Identificação do equipamento;

**11.7.3.4** Descrição do problema;

**11.7.3.5** Severidade;

**11.7.3.6** Providências adotadas para o diagnóstico e solução; e

**11.7.3.7** Identificação do técnico responsável.

**11.7.3.8** O FABRICANTE deverá empregar esforços de técnicos especializados, visando uma atuação mais eficiente, e, ainda, utilizar sua estrutura de serviços, apoio técnico e logístico para complementar a atuação de tais técnicos.

**11.7.3.9** Os serviços deverão ser executados por técnicos do FABRICANTE, treinados e capacitados nos produtos e tecnologias objetos do serviço.

## **11.8 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

**11.8.1** O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos são contados a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento, de acordo com o respectivo nível de severidade do chamado:

<b>Tempo e período contratual de atendimento</b>		
<b>Nível</b>	<b>Prazo de Atendimento</b>	<b>Período contratual de Atendimentos</b>
3 - Baixo	Em até 24 horas	Segunda a sexta, das 8h às 18h
2 – Alto	Em até 4 horas	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados
1 – Crítico	Em até 1 hora	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados
<b>Pontos de Controle</b>	Solicitações abertas na Central de Atendimento do FABRICANTE.	
<b>Regra de Glosa de não Conformidade</b>	Caso o acordo de nível de serviço (SLA) não seja atingido, a CONTRATADA deverá ser descontada a proporção no valor mensal do mês que o SLA não tenha sido atingido, de acordo com a tabela abaixo:	
	<b>SLA (Tempo de Solução)</b> Superior até 20% do SLA	<b>Proporção a ser descontada</b> 20%

	Superior entre 20% e 40% do SLA	40%
	Superior acima de 41% do SLA	50%
<b>Desconto incidirá sobre o valor da fatura do mês subsequente.</b>		

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

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

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

**11.8.5** Os serviços de Suporte Técnico e manutenção corretiva serão aferidos trimestralmente com a respectiva apuração dos níveis de serviços, devendo, a Contratada, elaborar Relatório de Acompanhamento de Atendimento, apresentando-o ao TJCE, até o dia 10 do mês subsequente ao do encerramento do trimestre de prestação dos serviços.

**11.8.6** Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

#### **11.9 Processo de melhoria contínua:**

**11.9.1** Deverão ser apresentadas pelo FABRICANTE, sempre que necessário, ações que o TRIBUNAL deva tomar de forma a reduzir a quantidade de falhas detectadas.

## **12 DO RECEBIMENTO**

**12.1** O prazo de início da prestação de serviços de suporte, da garantia e manutenção dos equipamentos, será de no máximo 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento do Termo de Início dos Serviços pela Contratada. A entrega dar-se-á através do envio por e-mail à Gerência de Infraestrutura de TI e/ou à Coordenadoria de Suporte Técnico do TJCE, contendo entrega formal dessa documentação;

**12.1.1** O Termo de Licença de Garantia contido na Documentação de Início da Prestação dos Serviços dá direito à atualização dos softwares CITRIX, sendo tal licença do software em um PRODUTO ou dispositivo que poderá ser ativada por chaves de licença que permitem a atualização do PRODUTO pelo período adquirido;

**12.1.2** O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) deverá receber o Termo de entrega dos serviços ofertados pelo FABRICANTE. Durante a entrega dos serviços, será verificado pelo TJCE, a sua conformidade quanto às exigências das especificações técnicas, o período de sua validade, e o que foi proposto pela Contratada;

**12.1.3** O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) receberá em um prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Início dos Serviços, Documentação cuja origem seja exclusivamente do fabricante dos softwares que permita identificar claramente o início e o fim do período de garantia dos equipamentos conforme o documento de Especificações Técnicas. Serão aceitos para comprovação do período de garantia, as informações obtidas no console de gerenciamento do software, sítio do fabricante na Internet ou declaração do fabricante.

**12.1.4** O período de suporte e garantia terá início a partir da data de emissão do Termo de Início da Prestação dos Serviços.



**12.1.5** Na hipótese de desaprovação do serviço ofertado, a Contratada deverá proceder com as devidas correções no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação do ocorrido através de ofício pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

**12.1.6** A concessão do prazo estabelecido para correção e ajustes não obsta a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.

**12.1.7 Relatórios sobre a prestação dos Serviços de manutenção, atualização e suporte técnico**

**12.1.7.1** O Fornecedor por meio do FABRICANTE, ou outro meio, deverá disponibilizar mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços de suporte, um relatório para consulta através do portal CITRIX constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do TJCE pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do início do atendimento, data e hora do atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada.

**12.1.7.2** O pagamento dos serviços prestados será efetuado após aferição mensal do Relatório Mensal de Serviços Prestados, descontados os quantitativos cabíveis por descumprimento dos Níveis de Mínimos de Serviço, conforme previsão desse edital. A contratada deverá apresentar o relatório supracitado junto com a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de apuração.

## **13 VIGÊNCIA DO CONTRATO, LOCAL E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**13.1** Abster-se de executar quaisquer Práticas Proibidas definidas nas POLÍTICAS DO BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO SOBRE PRÁTICAS PROIBIDAS.

**13.2** Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.

**13.3** Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**13.4** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.

**13.5** Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.

**13.6** Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

**13.7** Substituir ou reparar o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo fixado pelo contratante, contado da sua notificação.

**13.8** Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, que deverá ser nos períodos especificados no Termo de Referência, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta de preços, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

**13.9** Quaisquer irregularidades, tanto na qualidade e nos prazos, deverão ter sua correção no prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas, contadas após a formalização da reclamação.

- 13.10** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.
- 13.11** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 13.12** Manter durante todo o período de vigência do Contrato a ser firmado, um preposto aceito pela Contratante, para representação do licitante vencedor sempre que for necessário e comunicando, por escrito, à Contratante qualquer mudança de endereço ou telefone contato.
- 13.13** Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 13.14** Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- 13.15** Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do CONTRATANTE.
- 13.16** Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.
- 13.17** Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE.
- 13.18** Os serviços de manutenção corretiva serão executados no local onde se encontra instalados os equipamentos de balanceamento de carga Citrix NetScaler SDX 8920HB, ou seja, nos Datacenters localizados no Centro de Documentação de Informática, anexo à sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambeba CEP: 60822-325 e Fórum Clóvis Beviláqua, R. Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza – CE, 60811-690.
- 13.19** O presente Contrato **vigorar**á pelo prazo de **12 (doze) meses**, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, prorrogável por igual período até o limite legal de 60 (sessenta) meses.

### **13.20 Forma de Acompanhamento do Contrato**

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Durante a vigência do Contrato.	Será verificado o cumprimento do prazo de solução dos chamados, conforme descrito neste termo.

### **13.21 Metodologia de Avaliação da Qualidade**

ID	Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
1	Durante o período de garantia.	Os serviços de garantia deverão ser avaliados com o monitoramento dos chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE e a verificação da qualidade do atendimento e cumprimento dos ANS pelo setor competente do



		TJCE/SETIN/Gerência de Infraestrutura de TI/Coordenadoria de Suporte Técnico.
--	--	---

### 13.22 Níveis de Serviço

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Período de Garantia e Suporte Técnico Remoto a Solução de Balanceamento de Carga	Meses	12 (doze) meses após a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.
2	Regime de Atendimento do Suporte a Solução de Balanceamento de Carga	Horas/Dias da semana	Conforme definido no item <b>5.8</b> – Níveis Mínimos de Serviço

### 13.23 Estimativa do Volume de Bens/Serviço

ID	Bem/Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Forma de Estimativa
1	Garantia da Solução com Serviço de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para servidores de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920HB, pelo período de 12(doze) meses.	12	Meses	Este serviço tem a sua estimativa de tempo de execução <b>mensal</b> por 12 meses, prorrogável por igual período até o limite legal de 60(sessenta) meses.

## 14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**14.1** Constituem obrigações do Contratado, além de outras previstas neste Contrato e na legislação pertinente, as seguintes:

- cumprir fielmente o presente Contrato, de modo que no prazo estabelecido, os serviços sejam entregues inteiramente concluídos, e de acordo com as Especificações Técnicas;
- fornecer e utilizar na execução dos serviços profissionais qualificados; (sendo permitido alterar parte dos mesmos após crítica em conjunto)
- realizar as despesas com mão-de-obra, inclusive as decorrentes de obrigações previstas na legislação fiscal, social e trabalhista, apresentando ao Contratante quando exigida, cópia dos documentos de quitação;
- manter durante toda a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- a inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;
- A CONTRATADA será responsável por contratar os seguros pertinentes;
- A CONTRATADA não poderá ceder este Contrato ou subcontratar nenhuma parte dele;

- (h) responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado;
- (i) informar à fiscalização da Contratante a ocorrência de quaisquer atos, fatos ou circunstâncias que possam atrasar ou impedir a execução dos serviços, sugerindo as medidas cabíveis para sua regularização.

## 15 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

**15.1** Para garantir o cumprimento do presente Contrato, o Contratante:

- (a) está obrigada a efetuar o pagamento na forma convencionada neste Contrato;
- (b) fiscalizará a execução dos serviços por um representante do Contratante, a quem compete também anotar todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário para regularizar as faltas ou defeitos observados, submetendo à autoridade competente do Contratante, o que ultrapassar a sua competência, em temo hábil, para adoção das medidas convenientes;
- (c) responsabilizar-se-á pela reprodução (cópias), além dos equipamentos de áudio e imagem para recepção/exibição dos conteúdos de aprendizagem aos seus colaboradores, entre outros que se façam necessários no decorrer do projeto;
- (d) responsabilizar-se-á pela locação e pagamento de quaisquer equipamentos que forem usados para execução do objetivo contratual;
- (e) ficará responsável pela cessão ou a locação do espaço onde irá se realizar a assessoria prevista na Cláusula que trata do objeto deste instrumento, inclusive quanto aos bens e equipamentos que o garantem, bem como isentando a CONTRATADA de todo e qualquer acidente decorrente do estado do imóvel ou da condição de uso do equipamento, exceto nos casos de força maior e caso fortuito;
- (f) designará um de seus diretores ou outra pessoa de seu quadro de empregados, com poderes de decisão, para cumprir a agenda de todas as atividades pertinentes ao programa, nas datas previamente acordadas de forma a cumprir o cronograma de trabalho;
- (g) caso a CONTRATANTE não possa cumprir a agenda prévia designada, deverá comunicar, por escrito, à CONTRATADA para alteração, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;

## 16 OBRIGAÇÕES DE AMBAS AS PARTES

**16.1** As Partes se comprometem a cumprir todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis aos dados pessoais tratados em razão da execução das obrigações assumidas por elas, neste instrumento, incluindo, mas não se limitando, a Lei 13.709/18 (Lei de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

**16.2** As Partes se obrigam a utilizar os dados pessoais eventualmente recebidos em função desta relação jurídica somente para a finalidade ajustada neste instrumento, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata e assunção integral de quaisquer danos causados à outra Parte e/ou a terceiros.

**16.3** As Partes desde já concordam e autorizam expressamente que a outra realize a transferência dos dados pessoais recebidos em razão da relação jurídica, somente para empresas cujas atividades sejam relacionadas, direta ou indiretamente, às finalidades deste contrato: prestadoras de serviços contábeis, instituições bancárias, órgãos da administração pública, dentre outros.

**16.4** Extintas as obrigações do presente contrato, as Partes se obrigam a não armazenar e a não compartilhar os dados pessoais objeto do contrato com terceiros, salvo com autorização prévia e expressa da outra Parte ou para o cumprimento de legítimo interesse, obrigação legal ou regulatória pelo Controlador, pelo prazo legalmente previsto em lei.

**16.5** Declaram e garantem as Partes que o envio de dados pessoais entre si, constitui a finalidade específica de cumprimento do contrato e que os referidos dados foram coletados de forma lícita e em conformidade com a legislação vigente, e que, conforme aplicável, cada Parte possui autorização

ou dá ciência aos titulares sobre o compartilhamento dos dados com outra Parte, a depender da hipótese legal que autoriza o tratamento de dados a ser realizado.

**16.6** Declara a CONTRATADA que eventuais pedidos de informação e reclamação do titular de dados poderão ser atendidos através do endereço eletrônico [seguranca@tjce.jus.br](mailto:seguranca@tjce.jus.br). No mesmo sentido, a CONTRATANTE informa o endereço eletrônico [seguranca@tjce.jus.br](mailto:seguranca@tjce.jus.br), obrigando-se as Partes a comunicar-se entre si para o atendimento ao titular, sempre que a solicitação decorrer do presente instrumento.

**16.7** As Partes estão cientes do seu dever e obrigação legal de orientar seus funcionários, terceiros e parceiros a agirem conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e garantem entre si que obterão a assinatura de cada um deles em Termo de Compromisso e Confidencialidade. (Certificado de Elegibilidade e de Integridade)

## 17 FISCALIZAÇÃO

**17.1** O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará reserva-se o direito de supervisionar, controlar e fiscalizar a execução do objeto, não atenuará, reduzirá ou eximirá qualquer responsabilidade ou obrigação da CONTRATADA de acordo com este Termo de Contrato e seus anexos.

**17.1.1** Sem prejuízo ou dispensa das obrigações da CONTRATADA, o CONTRATANTE, exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do objeto, através de servidor ou Comissão, devidamente designado para esse fim, que assistirá ou subsidiará na FISCALIZAÇÃO de todas as etapas de execução do objeto.

**17.2** A FISCALIZAÇÃO será exercida no interesse exclusivo do CONTRATANTE, não suprimindo a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, não implicando corresponsabilidade objetiva ou subjetiva do CONTRATANTE.

**17.3** A FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE, à qual a CONTRATADA deverá facilitar o exercício de suas funções, terá poderes para fiscalizar a execução do objeto e especialmente para:

- a) Suspender os trabalhos, sempre que considerar a medida necessária;
- b) Recusar qualquer serviço que não se enquadre nas especificações das normas técnicas da ABNT (e outras aplicáveis) e nos padrões exigidos pelo CONTRATANTE;
- c) Decidir, juntamente com o representante da CONTRATADA, todas as questões rotineiras que surgirem durante a execução dos serviços;
- d) Inspeccionar e supervisionar todos os suprimentos necessários à execução, conforme critérios que garantirão a qualidade/desempenho do objeto desta contratação;
- e) Participar da programação e acompanhamento da execução do objeto, definindo, em conjunto com a CONTRATADA, alterações na sequência e/ou metodologia dos trabalhos, que forem julgadas convenientes ou necessárias;
- f) Notificar a CONTRATADA sobre sua inadimplência no cumprimento de obrigações previstas no CONTRATO, determinando sua regularização; ou, sendo o caso, remetendo à autoridade competente para abertura de processo;
- g) Notificar a CONTRATADA sobre a utilização de equipamentos e ferramentas inadequados, ou processos inseguros para a realização dos serviços;
- h) Fazer as aferições necessárias para a liberação de pagamentos em conformidade com as condições estabelecidas no contrato;
- i) Recusar os materiais entregues e/ou os serviços que tenham sido realizados pela CONTRATADA em desacordo com as condições estabelecidas neste documento, apresentando as devidas justificativas;
- j) Exigir da CONTRATADA que exclua da equipe designada para a realização dos serviços pessoa por ela empregada que, a critério do CONTRATANTE, comporte-se de maneira indevida, atue com negligência, imprudência, imperícia ou incompetência no desempenho de suas atribuições ou, ainda, persista em conduta prejudicial à saúde, à segurança ou ao meio ambiente, no local da execução dos serviços, ou ainda, de qualquer forma venha a prejudicar o andamento normal da execução dos serviços, a imagem do CONTRATANTE, ou que prejudique a relação

desse com as autoridades e/ou comunidades locais, devendo a CONTRATADA providenciar a imediata substituição da referida pessoa por outra que atenda aos requisitos necessários ao desempenho da respectiva função;

k) Requerer amostras de material utilizado na execução dos serviços e testes e análises de materiais, equipamentos e serviços que julgar necessários;

l) Requerer a realização de testes adicionais de materiais, equipamentos e serviços, caso aqueles realizados ou apresentados pela CONTRATADA apresentem deficiências ou divergências em relação às especificações e normas técnicas;

m) Determinar a suspensão da execução, no todo ou em parte, quando sua realização não estiver de acordo com as normas, especificações técnicas e as demais condições contratuais, ou quando houver riscos à segurança das pessoas e ao meio ambiente ou a sua realização possa ocasionar prejuízo de difícil ou impossível reparação;

n) Decidir em nome do CONTRATANTE e no limite de suas atribuições, as demais questões que venham a ser suscitadas quanto à execução do objeto desta contratação.

**17.4** As ações de que tratam o item anterior serão formalizadas pela CONTRATANTE através dos competentes relatórios.

**17.5** Todo e qualquer entendimento entre a FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser formalizado por documento escrito contendo as assinaturas dos representantes das Partes, sem as quais não terá validade.

**17.6** As decisões e (ou) providências que ultrapassarem a competência da FISCALIZAÇÃO do contrato deverão ser levadas, por escrito, ao conhecimento da Secretária de Tecnologia da Informação, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes e necessárias a cada caso;

**17.7** A CONTRATADA deverá ajustar, prontamente, na forma prevista por acordo das Partes, o planejamento da execução do objeto, conforme as providências que forem acordadas para a solução das discordâncias ou impasses, de forma a não permitir o comprometimento da qualidade da execução dos serviços ou prejuízos aos prazos e valores contratuais.

**17.8** A FISCALIZAÇÃO do CONTRATANTE não elimina ou atenua as responsabilidades da CONTRATADA.

**17.9** A presença da FISCALIZAÇÃO no local dos serviços não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA quanto à perfeita execução do trabalho.

**17.10** Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

**17.11** Autorizar a execução de serviços durante os fins de semana e/ou feriados uma vez que solicitados em tempo e puderem ser realizados sem a presença da FISCALIZAÇÃO.

**17.11.1** Restringir a realização de atividades que julgar necessitarem de seu acompanhamento tendo sua execução preferencial os horários compreendidos entre 8h e 18h de dias úteis.

**17.12** Agir e decidir em nome do CONTRATANTE, inclusive, para rejeitar os serviços executados em desacordo com as especificações técnicas ou com imperfeição, levando-se em consideração também as Normas Técnicas da ABNT e outras aplicáveis.

**17.13** Certificar as Notas Fiscais correspondentes após constatar o fiel cumprimento dos serviços executados, medidos e aceitos.

**17.14** Transmitir suas ordens e instruções por escrito, salvo em situações de urgência ou emergência, sendo reservado à CONTRATADA o direito de solicitar da FISCALIZAÇÃO, por escrito, a posterior confirmação de ordens ou instruções verbais recebidas.

**17.15** Para quaisquer serviços mal executados, a FISCALIZAÇÃO reservar-se-á o direito de determinar sua modificação, o seu reparo ou a substituição da forma de execução, com os materiais que entenderem mais adequados, sem que tal fato acarrete em solicitação de ressarcimento financeiro por parte da CONTRATADA, nem extensão do prazo para conclusão dos serviços.

**17.16** A FISCALIZAÇÃO não aceitará a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou subempreiteiros, ainda que referentes a serviços subcontratados.

**17.17** Solicitar através da Central de Contratos a aplicação, nos termos contratuais, de multa(s) à CONTRATADA dando-lhe ciência do ato, por escrito, bem como comunicar ao Órgão Financeiro do CONTRATANTE para que proceda a dedução da multa da garantia contratual da CONTRATADA.

**17.18** Instruir o(s) recurso(s) da CONTRATADA no tocante ao pedido de cancelamento de multa(s), quando essa discordar do CONTRATANTE.

**17.19** No exercício de suas atribuições fica assegurado à FISCALIZAÇÃO, sem restrições de qualquer natureza, o direito de acesso ao “local de execução dos serviços”, bem como a todos os elementos de informações relacionados com a execução dos serviços, por essa julgados necessários.

## 18 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**18.1** Comete infração administrativa nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133/21, a Contratada que:

**18.1.1** Der causa à inexecução total ou parcial de qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

**18.1.2** Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

**18.1.3** Não celebrar o contrato ou deixar de entregar a documentação exigida dentro do prazo;

**18.1.4** Ensejar o retardamento da execução ou entrega do objeto sem motivo justificado;

**18.1.5** Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a seleção ou a execução do contrato;

**18.1.6** Fraudar a seleção ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

**18.1.7** Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

**18.1.8** Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da seleção;

**18.1.9** Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**18.2** Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

**18.2.1** Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;

**18.2.2** Multa moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida;

**18.2.3** Multa compensatória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

**18.2.4** Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

**18.2.5** Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o TJCE, pelo prazo de até dois anos;

**18.2.6** Impedimento de licitar e contratar com o TJCE com o consequente cadastro no sistema de Fornecedores Inidôneos e suspensos do Estado do Ceará pelo prazo de até cinco anos;

**18.2.6.1** A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa.

**18.2.7** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com o TJCE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

**18.3** As sanções previstas anteriormente poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

**18.4** Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, III e IV da Lei nº 14.133/21, as empresas ou profissionais que:

**18.4.1** Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

**18.4.2** Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da seleção;

**18.4.3** Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

**18.5** A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/21, e subsidiariamente a Lei nº 9.784/99.

**18.6** As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do Estado do Ceará, ou quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do Estado do Ceará e cobrados judicialmente.

**18.6.1** Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

**18.7** Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do Empresa, TJCE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

**18.8** A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

**18.9** Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrava tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remeas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

**18.10** A apuração e o julgamento das demais infrações administravas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrava.

**18.11** O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

**18.12** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no sistema de Fornecedores Inidôneos e suspensos do Estado do Ceará.

## 19 EXTINÇÃO DO CONTRATO

**19.1** Constituirão motivos para extinção do contrato, a qual deverá ser formalmente motivada nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, as situações descritas no Art. 137 da Lei nº 14.133/21.

**19.2** A extinção do contrato, conforme Art. 138 da Lei 14.133/21, poderá ser:

**19.2.1** Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

**19.2.2** Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

**19.2.3** Determinada por decisão arbitral, em decorrência de cláusula compromissória ou compromisso arbitral, ou por decisão judicial.

**19.3** Os demais casos e orientações referentes a extinção contratual seguirão prescrições descritas nos Art. 138 e 139 da Lei nº 14.133/21

**19.4** O Contratante pode, também, a seu juízo, rescindir este Contrato, no todo ou em parte, caso o Contratado tenha se envolvido em Práticas Proibidas (<https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=ezshare-1132444900-24605>)

## 20 FORÇA MAIOR

**20.1** Não obstante o disposto nas Cláusulas acima, o Contratado não será penalizado com a aplicação de multas por perdas e danos ou com a rescisão contratual caso sua inadimplência derive de motivo de Força Maior.

**20.2** Para os efeitos do Contrato, “Força Maior” significa qualquer ato ou fato que esteja fora do controle da parte que a invoca e que torne impossível o cumprimento de suas obrigações contratuais, incluindo guerra ou revolução, incêndio, explosão, fenômenos geológicos ou climáticos, greves (exceto quando limitadas aos empregados de qualquer das partes). Tal conceito de Força Maior não inclui ato ou fato:

**20.2.1** Causado por culpa ou dolo da parte que a invoca; e

**20.2.2** Que pudesse ter sido evitado ou razoavelmente previsto e considerado pela parte que o invoca.

**20.3** Qualquer uma das partes só terá o direito de invocar motivo de Força Maior se a ocorrência de tal evento for prontamente notificada à outra parte.

**20.4** A parte afetada por Força Maior deverá tomar todas as medidas necessárias para eliminar ou minorar, tanto quanto possível os seus efeitos, inclusive para restringir ao máximo o período durante o qual estará impedida de cumprir integralmente suas obrigações contratuais.

**20.5** A ocorrência de motivo de Força Maior não eximirá a parte que a invoca, da satisfação pontual das obrigações cujo cumprimento não tenha sido afetado pelo evento.

## 21 PRÁTICAS PROIBIDAS (GN-2349-15)

**21.1** O Banco requer que todos os Mutuários (incluindo beneficiários de doações), Agências Executoras ou Agências Contratantes, bem como todas as empresas, entidades ou pessoas físicas que estejam apresentando propostas ou participando de atividades financiadas pelo Banco, incluindo, inter alia, solicitantes, concorrentes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionárias (incluindo seus respectivos funcionários, empregados e agentes, quer com atribuições expressas ou implícitas), observem os mais altos padrões éticos, e denunciem ao Banco todos os atos suspeitos de constituir uma Prática Proibida da qual tenha conhecimento ou seja informado, durante o processo de seleção e negociação ou na execução de um contrato. As Práticas Proibidas compreendem atos de: (a) práticas corruptas; (b) práticas fraudulentas; (c) práticas coercitivas; (d) práticas colusivas e (e) práticas obstrutivas. O Banco estabeleceu mecanismos para denúncia de suspeitas de Práticas Proibidas. Qualquer denúncia deverá ser apresentada ao Escritório de Integridade Institucional (EII) do Banco para que se realize a devida investigação. O Banco também estabeleceu procedimentos de sanção para a resolução de casos. Além disso, o Banco celebrou acordos com outras instituições financeiras internacionais (IFI) visando ao reconhecimento recíproco às sanções aplicadas pelos respectivos órgãos de sanção.

(a) Para fins de cumprimento dessa política, o Banco define os termos indicados a seguir:

(i) uma prática corrupta consiste em oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer coisa de valor para influenciar as ações de outra parte;

(ii) uma prática fraudulenta é qualquer ato ou omissão, incluindo uma declaração falsa que engane ou tente enganar uma parte para obter benefício financeiro ou de outra natureza ou para evitar uma obrigação;

(iii) uma prática coercitiva consiste em prejudicar ou causar dano ou na ameaça de prejudicar ou de causar dano, direta ou indiretamente, a qualquer parte ou propriedade da parte para influenciar indevidamente as ações de uma parte;

(iv) uma prática colusiva é um acordo entre duas ou mais partes efetuado com o intuito de alcançar um propósito impróprio, incluindo influenciar impropriamente as ações de outra parte;

e

(v) uma prática obstrutiva consiste em:

(aa) destruir, falsificar, alterar ou ocultar deliberadamente uma evidência significativa para a investigação ou prestar declarações falsas aos investigadores com o fim de obstruir

materialmente uma investigação do Grupo do Banco sobre denúncias de uma prática corrupta, fraudulenta, coercitiva ou colusiva; e/ou ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte para impedir a divulgação de seu conhecimento de assuntos que são importantes para a investigação ou a continuação da investigação;

(bb) ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte para impedir a divulgação de seu conhecimento de assuntos que são importantes para a investigação do Grupo BID ou a continuação da investigação; ou

(cc) todo ato que vise a impedir materialmente o exercício de inspeção do Grupo BID e dos direitos de auditoria previstos no parágrafo 1.1(f) a seguir; e

(vi) A “apropriação indevida” consiste no uso de fundos ou recursos do Grupo BID para um propósito indevido ou para um propósito não autorizado, cometido de forma intencional ou por negligência grave.

(b) Se, em conformidade com os procedimentos de sanções do Banco, for determinado que em qualquer estágio da aquisição ou da execução de um contrato qualquer empresa, entidade ou pessoa física atuando como licitante ou participando de uma atividade financiada pelo Banco, incluindo, entre outros, solicitantes, licitantes, fornecedores, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionárias, Mutuários (incluindo os Beneficiários de doações), Agências Executoras ou Agências Contratantes (incluindo seus respectivos funcionários, empregados e agentes, quer sejam suas atribuições expressas ou implícitas), estiver envolvida em uma Prática Proibida em qualquer etapa da adjudicação ou execução de um contrato, o Banco poderá:

(i) não financiar nenhuma proposta de adjudicação de um contrato para obras, bens e serviços relacionados financiados pelo Banco;

(ii) suspender os desembolsos da operação se for determinado, em qualquer etapa, que um empregado, agente ou representante do Mutuário, do Órgão Executor ou da Agência Contratante estiver envolvido em uma Prática Proibida;

(iii) declarar uma aquisição viciada e cancelar e/ou declarar vencido antecipadamente o pagamento de parte de um empréstimo ou doação relacionada inequivocamente com um contrato, se houver evidências de que o representante do Mutuário ou Beneficiário de uma doação não tomou as medidas corretivas adequadas (incluindo, entre outras medidas, a notificação adequada ao Banco após tomar conhecimento da Prática Proibida) dentro de um período que o Banco considere razoável;

(iv) emitir advertência à empresa, entidade ou pessoa física com uma carta formal censurando sua conduta;

(v) declarar que uma empresa, entidade ou pessoa física é inelegível, permanentemente ou por um período determinado, para: (i) adjudicação de contratos ou participação em atividades financiadas pelo Banco; e (ii) designação 2 como subconsultor, subempreiteiro ou fornecedor de bens ou serviços por outra empresa elegível a qual tenha sido adjudicado um contrato para executar atividades financiadas pelo Banco;

(vi) encaminhar o assunto às autoridades competentes encarregadas de fazer cumprir a lei; e/ou;

(vii) impor outras sanções que julgar apropriadas às circunstâncias do caso, inclusive multas que representem para o Banco um reembolso dos custos referentes às investigações e ao processo. Essas sanções podem ser impostas adicionalmente ou em substituição às sanções acima referidas.

(c) O disposto nos parágrafos 1.1 (b) (i) e (ii) se aplicará também nos casos em que as partes tenham sido temporariamente declaradas inelegíveis para a adjudicação de novos contratos, na pendência da adoção de uma decisão definitiva em um processo de sanção ou qualquer outra resolução.

(d) A imposição de qualquer medida que seja tomada pelo Banco conforme as disposições anteriormente referidas será de caráter público.

(e) Além disso, qualquer empresa, entidade ou pessoa física atuando como licitante ou participando de uma atividade financiada pelo Banco, incluindo, entre outros, solicitantes,

licitantes, fornecedores de bens, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços, concessionárias, Mutuários (incluindo os Beneficiários de doações), Agências Executoras ou Agências Contratantes (incluindo seus respectivos funcionários, empregados e representantes, quer suas atribuições sejam expressas ou implícitas), poderá ser sujeita a sanções, em conformidade com o disposto nos acordos que o Banco tenha celebrado com outra instituição financeira internacional com respeito ao reconhecimento recíproco de decisões de inelegibilidade. Para fins do disposto neste parágrafo, o termo “sanção” refere-se a toda inelegibilidade permanente, imposição de condições para a participação em futuros contratos ou adoção pública de medidas em resposta a uma contravenção às regras vigentes de uma IFI aplicável à resolução de denúncias de Práticas Proibidas;

(f) O Banco exige que os solicitantes, concorrentes, fornecedores e seus agentes, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, prestadores de serviços e concessionárias permitam que o Banco revise quaisquer contas, registros e outros documentos relativos à apresentação de propostas e a execução do contrato e os submeta a uma auditoria por auditores designados pelo Banco. Solicitantes, concorrentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionárias deverão prestar plena assistência ao Banco em sua investigação. O Banco requer ainda que todos os solicitantes, concorrentes, fornecedores de bens e seus agentes, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionárias: (i) mantenham todos os documentos e registros referentes às atividades financiadas pelo Banco por um período de sete (7) anos após a conclusão do trabalho contemplado no respectivo contrato; e (ii) forneçam qualquer documento necessário à investigação de denúncias de Práticas Proibidas e assegurem-se de que os empregados ou representantes dos solicitantes, concorrentes, fornecedores de bens e seus representantes, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionárias que tenham conhecimento das atividades financiadas pelo Banco estejam disponíveis para responder às consultas relacionadas com a investigação provenientes de pessoal do Banco ou de qualquer investigador, agente, auditor ou consultor devidamente designado. Caso o solicitante, concorrente, fornecedor e seu agente, empreiteiro, consultor, pessoal, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionária se negue a cooperar ou descumpra o exigido pelo Banco, ou de qualquer outra forma crie obstáculos à investigação por parte do Banco, o Banco, a seu critério, poderá tomar medidas apropriadas contra o solicitante, concorrente, fornecedor e seu agente, empreiteiro, consultor, pessoal, subempreiteiro, subconsultor, prestador de serviços ou concessionária.

(g) Se um Mutuário fizer aquisições de bens, obras, serviços que forem ou não de consultoria diretamente de uma agência especializada, todas as disposições da Seção 8 relativas às sanções e Práticas Proibidas serão aplicadas integralmente aos solicitantes, concorrentes, fornecedores e seus representantes, empreiteiros, consultores, pessoal, subempreiteiros, subconsultores, prestadores de serviços e concessionárias (incluindo seus respectivos funcionários, empregados e representantes, quer suas atribuições sejam expressas ou implícitas), ou qualquer outra entidade que tenha firmado contratos com essa agência especializada para fornecer tais bens, obras, serviços que forem ou não de consultoria, em conformidade com as atividades financiadas pelo Banco. O Banco se reserva o direito de obrigar o Mutuário a lançar mão de recursos tais como a suspensão ou a rescisão. As agências especializadas deverão consultar a lista de empresas ou pessoas físicas declaradas temporária ou permanentemente inelegíveis pelo Banco. Caso alguma agência especializada celebre um contrato ou uma ordem de compra com uma empresa ou uma pessoa física declarada temporária ou permanentemente inelegível pelo Banco, o Banco não financiará os gastos correlatos e poderá tomar as demais medidas que considere convenientes.

1.2 Os Concorrentes ao apresentar uma proposta declaram e garantem que:

- (i) leram e entenderam a proibição sobre atos de fraude e corrupção disposta pelo Banco e se obrigam a observar as normas pertinentes;
- (ii) não incorreram em nenhuma Prática Proibida descrita neste documento;
- (iii) não adulteraram nem ocultaram nenhum fato substancial durante os processos de seleção, negociação e execução do contrato;
- (iv) nem eles nem os seus agentes, pessoal, subempreiteiros, subconsultores ou quaisquer de seus diretores, funcionários ou acionistas principais foram declarados inelegíveis pelo Banco ou outra Instituição Financeira Internacional (IFI) e sujeito às disposições dos acordos celebrados pelo Banco relativos ao reconhecimento mútuo de sanções à adjudicação de contratos financiados pelo Banco, nem foram declarados culpados de delitos vinculados a práticas proibidas;
- (v) nenhum de seus diretores, funcionários ou acionistas principais tenha sido diretor, funcionário ou acionista principal de qualquer outra empresa ou entidade que tenha sido declarada inelegível pelo Banco ou outra Instituição Financeira Internacional (IFI) e sujeito às disposições dos acordos celebrados pelo Banco relativos ao reconhecimento mútuo de sanções à adjudicação de contratos financiados pelo Banco ou tenha sido declarado culpado de um delito envolvendo Práticas Proibidas;
- (vi) declararam todas as comissões, honorários de representantes ou pagamentos para participar de atividades financiadas pelo Banco; e
- (vii) reconhecem que o descumprimento de qualquer destas garantias constitui fundamento para a imposição pelo Banco de uma ou mais medidas descritas na Cláusula 1.1 (b).

**21.2** Demais informações consultar:

<https://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=eZshare-1132444900-24605>

## 22 ELEGIBILIDADE

**22.1** Elegibilidade (GN-2349-15):

Os recursos dos empréstimos do Banco somente podem ser utilizados para o pagamento de bens, obras e serviços contratados com empresas ou indivíduos de países-membros do Banco. Ademais, no caso de bens, sua origem deve ser de países-membros do Banco. Os indivíduos ou empresas de outros países serão inelegíveis para participação em contratos a serem financiados no todo ou em parte com empréstimos do Banco. Quaisquer outras condições de participação deverão ser limitadas àquelas que forem essenciais para assegurar a capacidade da empresa para levar a cabo os serviços do contrato em questão.

Com relação a qualquer contrato financiado total ou parcialmente por um empréstimo do Banco, é vedado ao Mutuário negar a pré-qualificação ou pós-qualificação a uma empresa por razões não vinculadas à capacidade e disponibilidade dos recursos necessários à boa execução do contrato, assim como desqualificar qualquer licitante por tais razões. Consequentemente, os Mutuários devem efetuar a devida diligência ao determinar a qualificação técnica e financeira dos licitantes para assegurar sua capacidade em relação ao contrato específico.

São exceções às regras do parágrafo acima:

(a) As empresas de um país ou os bens nele produzidos poderão ser excluídos se: (i) por meio de lei ou regulamento oficial, o país do Mutuário proibir relações comerciais com tal país, desde que o Banco se convença de que essa exclusão não prejudica a efetiva concorrência para o fornecimento dos bens ou obras necessários, ou (ii) em cumprimento de uma decisão do Conselho de Segurança das Nações Unidas, nos termos do Capítulo VII da Carta das Nações Unidas, o país do Mutuário proibir a importação de bens ou pagamentos a um determinado país, pessoa ou entidade. Se o país do Mutuário proibir pagamentos a uma empresa ou bens específicos em virtude do cumprimento dessa decisão, a empresa poderá ser excluída.

(b) A empresa (incluindo seus acionistas, diretores e pessoal-chave) contratada pelo Mutuário para a prestação de serviços de consultoria para a elaboração ou implementação de um projeto, bem como qualquer de suas afiliadas, será desqualificada do subsequente fornecimento de bens e obras

ou serviços (nota de rodapé 3) resultantes daqueles serviços de consultoria para tal preparação ou implementação ou a eles diretamente relacionados. Esta disposição não se aplica às várias empresas (consultores, empreiteiros ou fornecedores de bens) que estejam desempenhando, conjuntamente, as obrigações derivadas de um contrato “chave na mão” ou um contrato de projeto e construção.

(c) Uma empresa (inclusive seus acionistas, diretores executivos e pessoal-chave) que tenha uma relação de negócios, inclusive uma relação de emprego ou outra relação financeira, antes ou durante a execução do contrato, uma relação familiar ou pessoal com um funcionário, consultor, empresa de consultoria do Mutuário ou funcionário do Banco que participe direta ou indiretamente (i) na preparação das especificações técnicas ou atividade equivalente, (ii) no processo de licitação do contrato; ou (iii) na supervisão do contrato, pode ser excluída da adjudicação do contrato, a menos que o conflito derivado dessa relação tenha sido divulgado e resolvido de maneira aceitável para o Banco ao longo do processo de seleção e da execução do contrato.

(d) As empresas estatais do país do Mutuário poderão participar desde que demonstrem que: (i) são jurídica e financeiramente autônomas, (ii) operam sob a égide das leis comerciais e (iii) não são entidades dependentes do Mutuário ou Submutuário.

(e) Qualquer empresa, indivíduo, matriz ou filial ou qualquer forma de organização, constituída ou integrada por qualquer indivíduo designado como parte contratante que o Banco declare inelegível nos termos dos subparágrafos (b)(v) e (e) do parágrafo 1.16 destas Políticas, referentes a Práticas Proibidas (segundo definição constante do parágrafo 1.16), ou que outra instituição financeira internacional declare inelegível e esteja sujeito ao disposto nos acordos celebrados pelo Banco com relação ao reconhecimento recíproco de sanções, será inelegível para a adjudicação de um contrato financiado pelo Banco ou para a obtenção de benefício financeiro ou de qualquer outra natureza oriundo de um contrato financiado pelo Banco, durante o período determinado pelo Banco.

## 23 PRESCRIÇÕES GERAIS

**23.1** O Gestor do contrato será a(o) Secretária(o) de Tecnologia da Informação do TJCE ou profissional por ele designado devidamente oficializado através de publicação em Diário Oficial do Tribunal de Justiça.

**23.2** O Ordenador de Despesas será a Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, conjuntamente com o Secretário de Administração e Infraestrutura, que correspondem a toda e qualquer autoridade administrativa de cujos atos resultarem em emissão de empenho, autorização de pagamento, suprimento ou dispêndio, ou Autoridade por ele designado, em atendimento à Portaria 320/2021, datada de 17 de fevereiro de 2021, que trata de delegação de competências administrativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

**23.3** No exercício de suas atribuições fica assegurado à FISCALIZAÇÃO, sem restrições de qualquer natureza, o direito de fiscalização da execução dos serviços, bem como a todos os elementos julgados necessários as informações relacionadas com os serviços executados.

**23.4** As atribuições de fiscal serão absorvidas pelo Gestor do termo de contrato até a data de publicação da portaria de designação dos fiscais;

**23.5** As regras relativas à atuação de fiscais e gestores de Termos de Contratos serão estabelecidas em regulamento, e deverá ser prevista a possibilidade desses profissionais contarem com o apoio dos órgãos de assessoramento jurídico e de controle interno para o desempenho das funções essenciais à execução do objeto deste documento.

**23.6** As eventuais dúvidas acerca do teor deste Termo de Contrato deverão ser encaminhadas formalmente ao seguinte endereço: Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE - Avenida General Afonso Albuquerque Lima, s/n – Centro Administrativo Governador Virgílio Távora – Bairro Cambéba – CEP 60.822-325 – Fortaleza, CE.

## 24 PUBLICAÇÃO

**24.1** A publicação do presente Contrato será feita no Diário da Justiça do Estado do Ceará, por extrato, e será providenciada até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura.

## 25 CASO OMISSOS

**25.1** Os casos omissos neste Contrato serão resolvidos conforme os preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

## 26 DO FORO

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

## 27 DISPOSIÇÕES FINAIS

**27.1** Este Contrato e os documentos incorporados a ele constituem o total do Contrato entre ambas as partes. No caso de haver qualquer ambiguidade ou contradição entre o texto do Contrato e qualquer de seus documentos, prevalecerá o que estiver disposto no texto deste Contrato. No caso de qualquer ambiguidade ou contradição entre os textos deste Contrato, prevalecerá o texto de um sobre o outro de acordo com a seguinte ordem de prioridade: Termos de Referência (Especificações Técnicas) e Proposta da Parte. Registra-se que não serão feitas promessas ou estabelecidos outros termos, condições ou obrigações além das contidas neste documento e seus anexos. Este Acordo também substitui qualquer comunicação, representação, entendimento ou contrato, verbal ou por escrito, que as partes possam ter feito ou prometido antes da execução deste Contrato.

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/CE, data da última assinatura registrada pelo sistema.  
Assinado de forma digital por  
**ANTONIO ABELARDO BENEVIDES**  
MORAES:11613297300  
Dados: 2023.05.12 09:34:54 -03'00'

**Desembargador Antônio Abelardo Benevides Moraes**

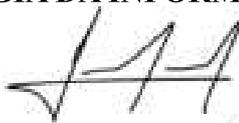
## PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

Assinado de forma digital por DENISE MARIA NOROES OLSEN:28381610320  
Dados: 2023.05.11 10:18:08 -03'00'

**Denise Maria Norões Olsen**

## SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE CONTRATANTE

**Leandro Manoel Aparício**



Digitally signed by LEANDRO MANOEL  
APARICIO:21440693870  
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A1, ou=AC VALID RFB V5, ou=AR A DIGIFORTE, ou=Presencial, ou=16464755000187, cn=LEANDRO MANOEL  
APARICIO:21440693870  
Date: 2023.05.10 13:45:14 -03'00'

**REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA ADD VALUE PARTICIPAÇÕES,  
COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**

TESTEMUNHA 01:  
**ENDRIGO MANOEL**

APARICIO:214406958

14

Assinado de forma digital por ENDRIGO MANOEL  
APARICIO:21440695814  
DN: c=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e-CPF A1, ou=AC VALID RFB V5, ou=AR ASPLAN, ou=Videoconferencia, ou=53757795000143, cn=ENDRIGO MANOEL, APARICIO:21440695814  
Dados: 2023.05.10 14:37:48 -03'00'

TESTEMUNHA 02:

**CRISTIANO HENRIQUE LIMA  
DE CARVALHO:83983775349**

Assinado de forma digital por  
**CRISTIANO HENRIQUE LIMA DE  
CARVALHO:83983775349**

Dados: 2023.05.11 10:30:00 -03'00'

**ANEXOS:**

**1 – Especificações Técnicas;**

**2 – Proposta Técnica e de Preços da empresa Add Value.**

# **1 – Especificações Técnicas**

<b>Objeto da Contratação</b>	<b>AQSETIN2021009 – Contratação de Solução para Balanceadores de Carga</b>
<b>Item do P.A.</b>	<b>3.7</b>
<b>Componente</b>	Transformação digital no aprimoramento dos serviços à população (COMPONENTE I)
<b>Produto</b>	Infraestrutura tecnológica modernizada
<b>Projeto</b>	<b>Modernização da Infraestrutura Tecnológica</b>
<b>Unidade Cogestora</b>	<b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b>
<b>Unidade Orçamentária</b>	<b>Secretaria de Tecnologia da Informação</b>

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### **Contratação de Solução para Balanceadores de Carga**

**Programa de Modernização do Poder Judiciário  
Do Estado do Ceará - PROMOJUD**

GN-2349- 15 - Método Comparação de Preço (CP)

EMPRÉSTIMO N°: 5248/OC-BR  
BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO- BID

Julho/2022

## ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. OBJETO

1. Esta contratação tem como objeto a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para servidores de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920, conforme especificações técnicas contidas neste documento de Especificações Técnicas, no âmbito do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (PROMOJUD), conforme Diretrizes das Políticas para Aquisições de Bens e contratação de Obras e Serviços que não são de Consultoria do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

### 2. TERMINOLOGIA, DEFINIÇÕES, SIGLAS E CONCEITOS

<b>BID</b>	Banco Interamericano de Desenvolvimento
<b>CP</b>	Comparação de Preços
<b>CONTRATANTE</b>	Tribunal de Justiça do Ceará
<b>OS</b>	Ordem de Serviço
<b>PROGRAMA</b>	Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará
<b>TR</b>	Termo de Referência
<b>UGP</b>	Unidade de Gerenciamento do Projeto
<b>PROMOJUD</b>	Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará

### 3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

1. O Estado do Ceará firmou com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) o Contrato de Empréstimo nº 5248/OC-BR, para a execução do Projeto de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (PROMOJUD), cujo órgão executor é o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
2. O PROMOJUD tem como escopo avançar na implementação da transformação digital do Poder Judiciário do Ceará para incrementar sua eficiência e a satisfação dos usuários, sendo os objetivos específicos: (a) melhorar a produtividade na prestação de serviços do TJCE; e (b) melhorar a efetividade na gestão do TJCE.
3. Os produtos da transformação digital compreendem: 1- otimização e automatização de processos; 2- modernização da infraestrutura tecnológica;

- 3- implementação do centro de operações de cibersegurança; 4- modernização e aperfeiçoamento do atendimento à população; 5- promoção de equidade de gênero nos serviços judiciários; 6- processo judicial célere e cognitivo; 7- modernização da gestão orçamentária e financeira; 8- implantação de gestão de custos; 9- implantação de gestão de qualidade; 10- aprimoramento de governança e gestão estratégica; 11- aprimoramento do capital humano; 12- implementação de programa de desenvolvimento de mulheres líderes, ensejando a criação e execução de um total de 28 Projetos Estratégicos.
4. O desenvolvimento de cada um dos produtos depende da realização de contratações previstas no Plano de Aquisições do projeto. Essas contratações devem seguir as Novas Políticas de Aquisição do BID, especificamente a GN-2349-15 (Políticas para aquisição de bens e contratação de obras financiadas pelo BID) e a GN-2350-15 (Políticas para a seleção e contratação de consultores financiados pelo BID), e as modalidades de contratação do Sistema Nacional aceitas pelo Banco.
5. Atualmente o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará possui uma solução que melhora o desempenho e a disponibilidade dos Sistemas Administrativos e Judiciais como PJE, SAJADM, PROTOCOLADORAS SAJ, PORTAL ESAJ, PORTAL ADMIN, PORTAL CATI, entre outros. Esta solução chamamos de Balanceador de Cargas.
- 5.1. O Balanceamento de Carga é a distribuição dos trabalhos, antes executados por apenas um computador/hardware, entre dois ou mais equipamentos, possibilitando que mais trabalho seja feito na mesma quantidade de tempo e que as requisições aos sistemas sejam atendidas o mais rapidamente possível.
- 5.2. O Balanceamento de Carga pode também ser descrito como o processo de distribuição de solicitações de serviço para um grupo de computadores/hardwares. Isso resolve uma série de exigências que se têm tornado cada vez mais importantes na utilização dos sistemas de computadores, destacando:
- 5.2.1. Aumento da escalabilidade: quando muitas aplicações de conteúdo intensivo crescem para além do ponto em que um único servidor pode atender de maneira satisfatória, devido à limitação do seu poder de processamento, é cada vez mais importante a flexibilidade de adicionar mais servidores de forma rápida e transparente aos utilizadores finais, de forma a possibilitar melhorias no tempo de resposta das solicitações e na utilização dos sistemas;
- 5.2.2. Alto desempenho: o melhor desempenho é alcançado quando o poder de processamento dos servidores é usado de forma inteligente. Uma infraestrutura avançada de balanceamento de carga pode direcionar as solicitações de serviço para os servidores que estão

menos ocupados e, portanto, capazes de fornecer o tempo de resposta mais baixo; e

**5.2.3.** Alta disponibilidade e recuperação de desastres: se uma aplicação ou servidor falhar, o balanceamento de carga pode automaticamente redistribuir as solicitações de serviço para outros servidores que estão funcionando normalmente.

**5.2.4.** A solução atual deste Tribunal foi adquirida por meio do Contrato nº 22/2018, e é composta por dois equipamentos Citrix NetScaler SDX 8920HB SE Hardware (6x10/100/1000 and 4x10GE BASE-X SFP+), 4 (quatro) Citrix NetScaler SFP 10 GIGABIT ETHERNET SHORT RANGE 300M SINGLE, 2 (dois) Citrix NetScaler Power Supply, 450W AC Module 8900 Series, licenciamento Platinum para os equipamentos e Gestão, cuja garantia, serviço de suporte e assistência técnica da solução se encerrou em 07 (sete) de agosto de 2021.

**6.** Fazem parte da Solução descrita no item 3.5 as seguintes funcionalidades/features:

- 6.1.** Load Balancing;
- 6.2.** Content Switching;
- 6.3.** Global Server Load Balancing (GSLB);
- 6.4.** Authentication, authorization, and auditing application traffic;
- 6.5.** Maximum NetScaler Gateway User Allowed: Unlimited
- 6.6.** Clustering;
- 6.7.** Integrated Caching;
- 6.8.** Rewriter;
- 6.9.** HTTP Compression;
- 6.10.** Citrix Web App Firewall;
- 6.11.** Priority Queuing;
- 6.12.** Surge Protection;
- 6.13.** AppFlow;
- 6.14.** IPv6 Protocol Translation;
- 6.15.** BGP Routing;
- 6.16.** RIP Routing;
- 6.17.** Content Accelerator;
- 6.18.** NetScale Push;
- 6.19.** Vpath;
- 6.20.** Large Scale NAT;
- 6.21.** Reputation;
- 6.22.** URL Filtering;
- 6.23.** Forward Proxy;
- 6.24.** Adaptive TCP;
- 6.25.** Remote Content Inspection;

- 6.26. SSL Offloading;
- 6.27. Cache Redirection;
- 6.28. GSLB Proximity;
- 6.29. NetScaler Gateway;
- 6.30. Maximum ICA Users Allower: Unlimited;
- 6.31. Web Interface;
- 6.32. Front End Optimization;
- 6.33. Responser;
- 6.34. Content Filtering;
- 6.35. Cloud Bridge;
- 6.36. Sure Connect;
- 6.37. DoS Protection;
- 6.38. AppFlow for ICA;
- 6.39. Dynamic Routing;
- 6.40. OSPF Routing;
- 6.41. ISIS Routing;
- 6.42. AppQoE;
- 6.43. Web Logging;
- 6.44. Callhome;
- 6.45. RDP Proxy;
- 6.46. Delta Compression;
- 6.47. SSL Interception;
- 6.48. Vídeo Optimization; e
- 6.49. Connection Quality Analytics.

#### 7. Descrição da Oportunidade ou Problema

- 7.1. Em virtude do cenário descrito no item 3.5 identificamos a necessidade de contratar a continuidade da garantia, serviço de suporte e assistência técnica para a manutenção da solução descrita no item citado.

#### 4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 1. Manutenção do desempenho e disponibilidade dos sistemas web do TJCE, através de monitoramento de servidores, otimização de tráfego e balanceamento de carga entre servidores de aplicações web.
- 2. Manutenção e aumento da segurança no acesso aos sistemas web do TJCE, através da utilização de tecnologias como: HTTPS, ACL (Access Control List), Autenticação LDAP, dentre outros.
- 3. Manutenção ou incremento no Throughput da solução em comparação com a solução atual.
- 4. Garantia da continuidade da alta disponibilidade de recursos através do funcionamento redundante da atualmente adotada pelo TJCE.
- 5. Equipe do TJCE treinada na instalação e gestão dos equipamentos e software que compõe a solução.
- 6. Garantia, serviço de suporte e assistência técnica para a solução.

7. Garantia total de 12 (doze) meses para a solução, sendo que a garantia deverá ser “on site”, isto é, no local onde o item estiver instalado, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo.
  8. Suporte e manutenção da solução mantido ativo com o fabricante da solução por todo o período da garantia, serviço de suporte e assistência técnica da solução.
  9. Identificação e solução de incidentes referentes à solução.
  10. Substituição de qualquer equipamento/componentes da solução que apresentar falha no seu funcionamento, incluindo a instalação do novo equipamento/componente e recolhimento do equipamento defeituoso.
  11. Prover os arquivos de Atualização de versão de softwares, patches, drivers e firmwares para suas mais recentes versões que reflitam em melhoria, ou correção de falhas anunciadas pelo fabricante.
  12. A continuidade da garantia, serviço de suporte e assistência técnica para a manutenção da solução descrita no item 3.5 e seus subitens.
5. **RELATÓRIOS E PRODUTOS ESPERADOS**
1. Os equipamentos a serem contemplados pela renovação dos serviços nesse termo são 02 (dois) servidores Citrix NetScaler SDX 8920HB com os números de séries e informações gerais apresentadas na tabela abaixo:

ID	Servidor	Número de Série
1	Citrix NetScaler SDX (8920)	2UWFGCUZ3G
2	Citrix NetScaler SDX (8920)	2U7J5CUXWA

2. **Serviço de Suporte** – O acesso à CONTRATADA para atendimento as solicitações de serviços deverá ser realizado através de telefone ou formulário próprio, disponibilizado e acessível por meio da Internet, ou e-mail e/ou Sistema de Gestão de Atendimentos no padrão WEB para chamados e registros de incidentes. O(s) acesso(s) deverá estar disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados (**24x7x365**) onde será feito o registro do incidente.
3. O canal de atendimento por telefone deverá ser provido por meio de número que permita receber ligações gratuitas (0800), por meio de número local (com mesmo código de área da cidade-sede do órgão), ou por meio de número cuja ligação equivalha a ligação local em relação à sede da CONTRATANTE;
  - 3.1. Durante o registro do chamado técnico deverão ser fornecidas pela CONTRATANTE e registrado pelo FABRICANTE, no mínimo, as seguintes informações:

- 3.1.1. Identificação precisa do equipamento;
- 3.1.2. Erro, falha ou anomalia observada;
- 3.1.3. Severidade;
- 3.1.4. Nome do responsável pela solicitação.
- 3.1.5. Imediatamente após o registro do chamado técnico, o FABRICANTE deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas posteriormente.
- 3.1.6. Após registrado o chamado, durante todo período de atendimento, a interação entre a área técnica do FABRICANTE e da CONTRATANTE poderá ocorrer por meio de correio eletrônico ou telefone.
- 3.1.7. O Serviço de Suporte Remoto será prestado, de segunda a sexta-feira, em regime de 8 (oito) horas diárias, limitando-se ao intervalo das 8h às 18h (horário de Brasília), exceto quando se tratar de atividade de atualização de software/firmware, que poderá ser agendada para dia e horário extraordinário.
- 3.1.8. O Serviço de Suporte Remoto compreende, dentre outras atividades:
- 3.1.9. Diagnóstico para identificar avarias ou falhas de hardware ou software, configurações errôneas ou inapropriadas, incluindo a identificação precisa do software, da peça, ou do conjunto que tenha dado causa a falha ou esteja avariado;
- 3.1.10. Avaliação e interpretação de erros, alertas, e mensagens de sistema que possam sugerir qualquer falha ou avaria da solução de Servidor;
- 3.1.11. Indicação detalhada do procedimento ou providência a ser tomada para solucionar qualquer problema de software ou hardware que tenha sido previamente diagnosticado;
- 3.1.12. Execução remota dos procedimentos necessários para solucionar o problema identificado, exceto quando se tratar de substituição de peças e partes;
- 3.1.13. Orientação e esclarecimento de questões técnicas, levantada pela equipe técnica da CONTRATANTE, acerca do funcionamento da solução de Servidor, incluindo melhores práticas prescritas pelo fabricante, instalação, administração, configuração, otimização, troubleshooting e update ou upgrade de software;
- 3.1.14. Prover atualizações dos softwares utilizados nos

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

3.1.15. O FABRICANTE é responsável pela identificação e seleção do arquivo apropriado para as atualizações que se fizerem necessárias à correção e prevenção de problemas, sendo obrigada a obter ou prover os respectivos arquivos.

4. **Manutenção corretiva** – O FABRICANTE deverá realizar manutenção corretiva, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, para eliminação de defeitos no sistema.

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

4.2. O FABRICANTE deverá prover serviços técnicos especializados de manutenção corretiva do equipamento, permitindo seu retorno a operação normal;

4.3. Elaboração e/ou execução de procedimentos especiais ou detalhamento dos procedimentos padrão, caso seja necessário;

4.4. Reinstalação de hardware e softwares, configuração, gerenciamento, com vistas a normalidade da operação dos serviços por ele prestados;

4.5. Detectar problemas e limitações de desempenho da Solução de Balanceamento de Cargas relacionados a software e/ou firmware instalados nos elementos que fazem parte do objeto desta contratação, substituindo-os por nova versão que implemente suas correções;

4.6. A manutenção corretiva deve contemplar erros de software que impedem o funcionamento da solução.

4.7. Apoio para interoperação das funcionalidades implementadas com os equipamentos existentes na rede da CONTRATANTE;

5. **Evolução Tecnológica do Software:**

- 5.1. Durante a vigência do contrato, o FABRICANTE ficará obrigada a fornecer a atualização de todos os produtos de software que compõem o equipamento tais como as atualizações de versões, patches de segurança/correção de bugs;
- 5.2. Atualização do software embarcado fornecido pelo FABRICANTE durante todo o período do contrato;
- 5.3. Caberá exclusivamente ao TRIBUNAL a decisão de implantar ou não as atualizações de software fornecidas pela Fabricante;
- 5.4. O FABRICANTE deverá disponibilizar mecanismos para que a atualização de software seja realizada pelo envio das mídias ou através de captura (download) no seu sítio (site) ou do fabricante do software em questão;
- 5.5. O FABRICANTE deverá apresentar, para cada atualização de software disponível, a descrição de todas as modificações implementadas, bem como encaminhar todo o material necessário para efetivação dessa atualização, incluindo as licenças e autorizações (ex. chaves de instalação) correspondentes;
- 5.6. O FABRICANTE deverá atualizar os manuais correspondentes aos produtos, componentes ou módulos de software atualizados, sem ônus adicional para TRIBUNAL.

## 6. Níveis de Severidade

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

Nível	Status do Servidor	Prováveis Cenários
3. Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	<p>O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias.</p> <p>Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, troubleshooting, informações sobre utilização do</p>

		<p>equipamento;</p> <p>Atualização de versão de software e atualização de firmwares;</p> <p>Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.</p>
2. Alto	<p>Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade dos Servidores;</p> <p>Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção;</p>	<p>O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s).</p>
1. Crítico	<p>Indisponível ou severamente degradado;</p> <p>Solução parada, no todo ou em parte, no Ambiente de produção provocando uma indisponibilidade parcial ou total do ambiente de produção da CONTRATANTE</p>	<p>O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo:</p> <p>Combinação de falhas de nível alto.</p>

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

**6.1.2. Nível de Severidade: CRÍTICO (1)**

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

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

**6.1.2.3.** O prazo máximo de solução de problema referente a RMA ou troca de peças defeituosas deste tipo de atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista do FABRICANTE ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

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

#### **6.1.3. Nível de Severidade: ALTO (2)**

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

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

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

#### **6.1.4. Nível de Severidade: Baixo (3)**

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

**6.1.4.2.** Neste nível de severidade 3, o atendimento deverá ser prestado em regime 10x5 (10 horas por dia, cinco dias por semana) com o início do atendimento em até o próximo dia

útil após a abertura do respectivo chamado;

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

## **7. Sobre o andamento e encerramento dos chamados técnicos:**

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

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

**7.3.** O FABRICANTE deverá disponibilizar meio para que a CONTRATANTE possa consultar as informações pertinentes aos chamados técnicos realizados ou em andamento, em um dado período, por meio de relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

**7.3.1.** Identificação do chamado;

**7.3.2.** Data e hora de início e término do atendimento;

**7.3.3.** Identificação do equipamento;

**7.3.4.** Descrição do problema;

**7.3.5.** Severidade;

**7.3.6.** Providencias adotadas para o diagnóstico e solução; e

**7.3.7.** Identificação do técnico responsável.

**7.3.8.** O FABRICANTE deverá empregar esforços de técnicos especializados, visando uma atuação mais eficiente, e, ainda, utilizar sua estrutura de serviços, apoio técnico e logístico para complementar a atuação de tais técnicos.

**7.3.9.** Os serviços deverão ser executados por técnicos do FABRICANTE, treinados e capacitados nos produtos e tecnologias objetos do serviço.

## **8. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

- 8.1. O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos são contados a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento, de acordo com o respectivo nível de severidade do chamado:

Tempo e período contratual de atendimento										
Nível	Prazo de Atendimento	Período contratual de Atendimentos								
3 - Baixo	Em até 24 horas	Segunda a sexta, das 8h às 18h								
2 – Alto	Em até 4 horas	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados								
1 – Crítico	Em até 1 hora	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados								
<b>Pontos de Controle</b>	Solicitações abertas na Central de Atendimento do FABRICANTE.									
<b>Regra de Glosa de não Conformidade</b>	<p>Caso o acordo de nível de serviço (SLA) não seja atingido, a CONTRATADA deverá ser descontada a proporção no valor mensal do mês que o SLA não tenha sido atingido, de acordo com a tabela abaixo:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SLA (Tempo de Solução)</th> <th>Proporção a ser descontada</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Superior até 20% do SLA</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Superior entre 20% e 40% do SLA</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>Superior acima de 41% do SLA</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Desconto incidirá sobre o valor da fatura do mês subsequente.</b></p>		SLA (Tempo de Solução)	Proporção a ser descontada	Superior até 20% do SLA	20%	Superior entre 20% e 40% do SLA	40%	Superior acima de 41% do SLA	50%
SLA (Tempo de Solução)	Proporção a ser descontada									
Superior até 20% do SLA	20%									
Superior entre 20% e 40% do SLA	40%									
Superior acima de 41% do SLA	50%									

- 8.2. O FABRICANTE poderá apresentar justificativa para

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

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

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

**8.5.** Os serviços de Suporte Técnico e manutenção corretiva serão aferidos trimestralmente com a respectiva apuração dos níveis de serviços, devendo, a Contratada, elaborar Relatório de Acompanhamento de Atendimento, apresentando-o ao TJCE, até o dia 10 do mês subsequente ao do encerramento do trimestre de prestação dos serviços.

**8.6.** Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

## **9. PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA:**

**9.1.** Deverão ser apresentadas pelo FABRICANTE, sempre que necessário, ações que o TRIBUNAL deva tomar de forma a reduzir a quantidade de falhas detectadas.

## **6. DO RECEBIMENTO**

**1.** O prazo de início da prestação de serviços de suporte, da garantia e manutenção dos equipamentos, será de no máximo 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do recebimento do Termo de Início dos Serviços pela Contratada. A entrega dar-se-á através do envio por e-mail à Gerência de Infraestrutura de TI e/ou à Coordenadoria de Suporte Técnico do TJCE, contendo entrega formal dessa documentação;

**1.1.** O Termo de Licença de Garantia contido na Documentação de Início da Prestação dos Serviços dá direito à atualização dos softwares CITRIX, sendo tal licença do software em um PRODUTO ou dispositivo que poderá ser ativada por chaves de licença que permitem a atualização do PRODUTO pelo período

adquirido;

- 1.2. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) deverá receber o Termo de entrega dos serviços ofertados pelo FABRICANTE. Durante a entrega dos serviços, será verificado pelo TJCE, a sua conformidade quanto às exigências das especificações técnicas, o período de sua validade, e o que foi proposto pela Contratada;
- 1.3. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) receberá em um prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Termo de Início dos Serviços, Documentação cuja origem seja exclusivamente do fabricante dos softwares que permita identificar claramente o início e o fim do período de garantia dos equipamentos conforme o documento de Especificações Técnicas. Serão aceitos para comprovação do período de garantia, as informações obtidas no console de gerenciamento do software, sítio do fabricante na Internet ou declaração do fabricante.
- 1.4. O período de suporte e garantia terá início a partir da data de emissão do Termo de Início da Prestação dos Serviços.
- 1.5. Na hipótese de desaprovação do serviço ofertado, a Contratada deverá proceder com as devidas correções no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação do ocorrido através de ofício pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;
- 1.6. A concessão do prazo estabelecido para correção e ajustes não obsta a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato.
- 1.7. **RELATÓRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO**
  - 1.7.1. O Fornecedor por meio do FABRICANTE, ou outro meio, deverá disponibilizar mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços de suporte, um relatório para consulta através do portal CITRIX constando os acionamentos técnicos abertos, em andamento e encerrados no período, com no mínimo as seguintes informações: número do contrato, número de acionamento, descrição da ocorrência, severidade, nome do responsável do TJCE pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do

início do atendimento, data e hora do atendimento local, se for o caso, data e hora de solução ou medida de contorno, e descrição da resolução adotada.

1.7.2. O pagamento dos serviços prestados será efetuado após aferição mensal do Relatório Mensal de Serviços Prestados, descontados os quantitativos cabíveis por descumprimento dos Níveis de Mínimos de Serviço, conforme previsão desse edital. A contratada deverá apresentar o relatório supracitado junto com a nota fiscal relativa aos serviços prestados no mês de apuração.

## **7. VIGÊNCIA DO CONTRATO, LOCAL E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 1.1. Abster-se de executar quaisquer Práticas Proibidas definidas nas POLÍTICAS DO BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO SOBRE PRÁTICAS PROIBIDAS.
- 1.2. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.
- 1.3. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 1.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes da sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 1.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado na execução contratual.
- 1.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.
- 1.7. Substituir ou reparar o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, no prazo

fixado pelo contratante, contado da sua notificação.

- 1.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, que deverá ser nos períodos especificados no Termo de Referência, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta de preços, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 1.9. Quaisquer irregularidades, tanto na qualidade e nos prazos, deverão ter sua correção no prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas, contadas após a formalização da reclamação.
- 1.10. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.
- 1.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 1.12. Manter durante todo o período de vigência do Contrato a ser firmado, um preposto aceito pela Contratante, para representação do licitante vencedor sempre que for necessário e comunicando, por escrito, à Contratante qualquer mudança de endereço ou telefone contato.
- 1.13. Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 1.14. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- 1.15. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do CONTRATANTE.
- 1.16. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócio, documentos, entre outros.
- 1.17. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou

insatisfatórios, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do CONTRATANTE.

**1.18.** Os serviços de manutenção corretiva serão executados no local onde se encontra instalados os equipamentos de balanceamento de carga Citrix NetScaler SDX 8920HB, ou seja, nos Datacenters localizados no Centro de Documentação de Informática, anexo à sede do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, localizado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéba CEP: 60822-325 e Fórum Clóvis Beviláqua, R. Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza – CE, 60811-690.

**1.19.** O presente Contrato **vigorar**á pelo prazo de **12 (doze) meses**, a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo, prorrogável por igual período até o limite legal de 60(sessenta) meses.

## 2. Forma de Acompanhamento do Contrato

ID	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Durante a vigência do Contrato.	Será verificado o cumprimento do prazo de solução dos chamados, conforme descrito neste termo.

## 3. Metodologia de Avaliação da Qualidade

ID	Etapa/Fase/Item	Método de Avaliação
1	Durante o período de garantia.	Os serviços de garantia deverão ser avaliados com o monitoramento dos chamados técnicos abertos pela CONTRATANTE e a verificação da qualidade do atendimento e cumprimento dos ANS pelo setor competente do TJCE/SETIN/Gerência de Infraestrutura de TI/Coordenadoria de Suporte Técnico.

## 4. Níveis de Serviço

ID	Etapa/Fase/Item	Indicador	Valor Mínimo Aceitável
1	Período de Garantia e Suporte Técnico Remoto a Solução de Balanceamento de Carga	Meses	12 (doze) meses após a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.
2	Regime de Atendimento do Suporte a Solução de Balanceamento de Carga	Horas/Dias da semana	Conforme definido no item <b>5.8</b> – Níveis Mínimos de Serviço

## 5. Estimativa do Volume de Bens/Serviço

ID	Bem/Serviço	Qtd.	Unidade de Medida	Forma de Estimativa
1	Garantia da Solução com Serviço de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para servidores de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920HB, pelo período de 12(doze) meses.	12	Meses	Este serviço tem a sua estimativa de tempo de execução <b>mensal</b> por 12 meses, prorrogável por igual período até o limite legal de 60(sessenta) meses.

## 8. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRA

1. Para fins de assinatura e manutenção do contrato deverão ser apresentadas, além dos certificados indicados na proposta, as certidões que comprovem a regularidade da Instituição de Ensino Superior contratada com os fiscos Federal, Estadual e Municipal, relativos ao FGTS e relativos a débitos trabalhistas, bem como declaração de que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, ressalvado na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, conforme o Decreto Federal nº 4.358/2002.

## 9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA

1. Deverá ser apresentado juntamente com a proposta a comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação, mediante apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a contratada executou ou está executando a contento:
  - 1.1. Fornecimento de Licenciamento Citrix Netscaler em quantidade de equipamentos equivalente a pelo menos 50% (cinquenta por cento) da quantidade solicitada neste Termo de Referência, neste caso, pelo menos 01 equipamento.
  - 1.2. Os atestados deverão conter no mínimo o nome do contratado e da contratante, a identificação do objeto do contrato e os itens fornecidos (discriminação e quantidades);
  - 1.3. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter no mínimo o CNPJ e endereço da entidade emitente, data de emissão, descrição do produto fornecido, número e vigência do contrato, local

onde os serviços foram prestados, o nome, função e telefone do responsável e a qualidade da Solução fornecida.

- 1.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da proponente.
- 1.5. Para comprovação de atividade compatível com o objeto deste documento os atestados devem conter a execução dos seguintes serviços:
  - 1.5.1. Fornecimento de Licenças Citrix Netscaler
  - 1.5.2. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, por período não inferior a três anos.
- 1.6. O FABRICANTE, deve fornecer documentação incluindo o part-number dos serviços ofertados e a documentação dos serviços associados ao part-number que deve ser compatível com os serviços e prazos de atendimento descritos no Termo de Referência.

Fortaleza, 19 de agosto de 2022.

#### Equipe de Planejamento da Contratação

Higo Kenshiti Cavalcante  
Ishigami – 9729

Adarildo de Brito Figueiredo  
– 8025

Fábio de Carvalho Leite -  
9594

**Integrante Técnico**

**Integrante Requisitante**

**Integrante Administrativo**

## **2 - Proposta da empresa Add Value**

Proposta Técnica

**TJCE**

14 de Outubro de 2022

Pablo Gazitúa | Negócios

Idu

Sobre

## Premiações e reconhecimento



**CITRIX**

6 Premiações  
Partner of the Year

**CITRIX**

+ de 10 Premiações  
e reconhecimento técnicos

Equipe

## Certificações

A Add Value conta com consultores certificados em todos os produtos Citrix, divididos nas categorias **sênior (10), pleno (10) e júnior (6)**, totalizando **26 recursos** no corpo técnico.

**Confira abaixo a relação de certificações de nossa equipe:**

CCA XenServer, CCA XenDesktop, CCA XenApp, CCA NetScaler, CCA Access Gateway, CCEA XenApp, CCAA XenApp, CCEE Virtualisation, CCIA Virtualisation, CCI Virtualisation, MCP, MCSP, MCPIP, MCSE, PMP (Project Management Professional), ITIL Foundations, ISO 20000 Foundations, COBIT





Necessidade de disponibilizar serviços e aplicações aos seus cooperados de forma segura e confiável, garantindo a disponibilidade e performance e a experiência dos usuários. Features (LLB e Load balance de aplicações e



Processo licitatório para implementação de Load balance e WAF para aplicações e serviços do Governo como o GOV.br entre outros. Features (Appliance Virtual, Load balance de aplicações, DNS security e WAF)



Tribunal de justiça precisava substituir os seus balanceadores que estavam em end of life e através de um processo licitatório vencemos a concorrência. Features (Appliances SDX, Load balance de aplicações e

## CASES DE SUCESSO ADDVALUE



## Dados da ADD VALUE

### Renovação de Licenciamento:

Constitui objeto do presente Convite a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para servidores de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 por 12 meses.

ID	Servidor	Número de Série
1	Citrix NetScaler SDX (8920)	2UWFGCUZ3G
2	Citrix NetScaler SDX (8920)	2U7J5CUXWA

Descrição	Qtde
PN: 4054676-GG-0 - 1YRGLDMNTADCSDX8920AND1GECU	
PN: 3003207-GG-0 ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	
PN: 4001711-GG-01 YR MNT ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	

<https://www.citrix.com/pt-br/products/citrix-adc/citrix-adc-data-sheet.html>

**Suporte:** <https://support.citrix.com/article/CTX459919/support-coverage-resolution-and-response-times>

### Para abertura dos chamados:

**Por telefone: 0800 891 2796 (CITRIX)**

**Por WEB (Link)**

Declaramos que aceitamos e atendemos a todos os termos de referência e do contrato.

Validade da Proposta: 90 dias

## FICHA CADASTRAL

<b>CNPJ (Matriz):</b> 10.864.910/0001-76	<b>Nome Empresarial:</b> Add Value Participações, Comércio e Serviços de Informática Ltda.	<b>Data de Abertura:</b> 15/05/2009
<b>Inscrição Estadual:</b> 206.646.758.111	<b>Inscrição Municipal:</b> 5.AA747-9	
<b>Ramo de Atividade:</b> Revenda de Software e Hardware, prestação de Serviços de consultoria e suporte técnico em informática.		
<b>Endereço:</b> Avenida Marcos Penteado de Uíhoa Rodrigues, 939 – Edifício Jacarandá (Torre I) – 8ºAndar – Sala 882 Tamboré – Cep 06460-040 – Barueri/SP		
<b>Telefone:</b> (011) 4130-9832	<b>Fax:</b>	<b>Site:</b> <a href="http://www.addvalue.com.br">www.addvalue.com.br</a>
<b>Contato Financeiro:</b> Milton Fidalgo <a href="mailto:milton.fidalgo@addvalue.com.br">milton.fidalgo@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Receber:</b> <a href="mailto:faturamento@addvalue.com.br">faturamento@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Pagar:</b> <a href="mailto:fornecedor@addvalue.com.br">fornecedor@addvalue.com.br</a>
<b>Dados Bancários:</b> Banco Itaú (341) Ag. 0368 C.C. 05041-5	<b>Jurídico:</b> <a href="mailto:juridico@addvalue.com.br">juridico@addvalue.com.br</a>	<b>Cadastro:</b> <a href="mailto:cadastro@addvalue.com.br">cadastro@addvalue.com.br</a>

14 de Outubro de 2022

# Obrigado



[addvalue.com.br](http://addvalue.com.br)



**addvalue**

**PABLO GAZITUA**  
Gerente de Contas Corporativo -  
Divisão Norte e Nordeste

85 98143.8080  
pablo.gazitua@addvalue.com.br  
www.addvalue.com.br  
@addvaluebr

Idu

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos a quem possa interessar, que a **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES COM. E SERV. DE INF. LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nr. 10.864.910/0001-76, com sede na Rua Loefgren, 1057 5º. andar - São Paulo/SP, é nosso fornecedor de produto (NetScaler Platinum (VPX/MPX)) e serviços de Assessoria, Consultoria, Instalação, Integração e Suporte técnico da Citrix Systems Inc voltados ao produto em questão.

A Add Value foi responsável pelo suporte técnico remoto/presencial e nos seus componentes para resolução de problemas pertinentes ao produto Citrix XenApp/Xendesktop com o objetivo de atender mais de 2.000 conexões, serviços e manutenção até o presente momento.

Atestamos ainda, que a empresa acima mencionada atende plenamente nossas necessidades na execução dos serviços.

São Paulo, 10 de maio de 2018.

**Bruce Nunes**

Responsável: Bruce Nunes

Cargo: Coordenador de Operações de TI

Área: Tecnologia da Informação

Telefone: 21 2421-8909



## ATESTADO DE CAPACIDADE TECNICA

Atestamos a quem possa interessar, que a **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nr. 10.864.910/0001-76, com sede na Rua Machado Bitencourt, 361, conjs. 104 e 105 - São Paulo/SP, é nosso fornecedor de produtos Citrix (Workspace Suite - XenApp, XenDesktop, XenMobile, XenServer e NetScaler) e serviços de Assessoria, Consultoria, Instalação, Integração e Suporte técnico da *Citrix Systems Inc.*

A Add Value foi responsável pela implementação do Projeto Citrix com o objetivo de virtualização de aplicações e desktops para uma totalidade de 5.600 usuários divididos em ambientes Corporativo, Agências e Mobilidade, iniciado em fevereiro/2012 e concluído em abril/2013 e continua com o fornecimento de produtos, serviços e manutenção Citrix até o presente momento.

Atestamos ainda, que a empresa acima mencionada atende plenamente nossas necessidades na execução dos serviços.

São Paulo, 05 de abril de 2016.



Responsável: Karen Higashi

Cargo: Superintendente

Telefone: 11 3175-7604

Área: Telecomunicações

Razão Social: Banco Safra S/A

CNPJ: 58.160.789/0001-28

Endereço: Av Paulista, 2100 - São Paulo/SP

CONTRATO Nº:	EGPN-27/2018-0004/00	Nº DO PROCESSO:	NUP 61984.0001949/2017-41
PRAZO DE VIGÊNCIA:	05MAR2018 A 24AGO2018	PRAZO DE EXECUÇÃO:	12MAR2018 A 25MAI2018
CONTRATADA:	ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COM. E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA.	VALOR DO CONTRATO:	R\$ 765.000,00 (setecentos e sessenta e cinco mil reais)
PREPOSTO:	SR. LEANDRO MANUEL APARÍCIO	GESTOR:	ANPN RODRIGO MARINHO ALONSO SANTOS
OBJETO:	Contratação de serviço de atualização da solução de virtualização Citrix para acesso remoto à Rede de Comunicações Integrada da Marinha (RECIM), conhecida como "Portal de Serviços da Marinha do Brasil", contemplando todas as licenças e softwares necessários, serviços de instalação, configuração e migração do ambiente virtualizado existente para a nova versão (7.6 ou superior), com garantia, suporte, manutenção e transferência de conhecimento (treinamento), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.		
<b>ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA</b>			

**Dados do Contratante**

EMPRESA GERENCIAL DE PROJETOS NAVAIS

CNPJ: 27.816.487/0001-31

END: ILHA DAS COBRAS, S/N – CENTRO – RIO DE JANEIRO/RJ

**Dados do Contratado**

ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COM. E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA.

CNPJ 10.864.910/001-76 Inscrição Municipal: 3.926.515-3

**Dados do Serviço**

Data de início – 12/03/2018 Data de término – 25/05/2018.

Valor do Contrato – R\$ 765.000,00 (setecentos e sessenta e cinco mil reais)

Endereço do Serviço: Edifício 23 da Ilha das Cobras, Centro, Rio de Janeiro – RJ, nas dependências do Centro de Tecnologia da Informação da Marinha (CTIM).

Objeto: Contratação de serviço de atualização da solução de virtualização Citrix para acesso remoto à Rede de Comunicações Integrada da Marinha (RECIM), conhecida como "Portal de Serviços da Marinha do Brasil", contemplando todas as licenças e softwares necessários, serviços de instalação, configuração e migração do ambiente virtualizado existente para a nova versão (7.6 ou superior), com garantia, suporte, manutenção e transferência de conhecimento (treinamento), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Para o atendimento dos serviços foram fornecidos os produtos e serviços Citrix abaixo relacionados.

Descrição	Quantidade
Citrix XenDesktop Platinum Edition Trade	80
Citrix XenDesktop Platinum Edition Trade	35
Citrix NetScaler VPX 10 Mbps Platinum Ed	2

**EMPRESA GERENCIAL DE PROJETOS NAVAIS – EMGEPRON**

Ilha das Cobras, Ed. Alvarista Raphael de Azevedo Branco, 5ºº

Centro, Rio de Janeiro, RJ – Brasil – CEP: 20190-001

Tel.: 55(21) 3957-1800 | Fax.: 55 (21) 2295-5142 | E-mail: emgepron@emgepron.gov.br | Site: www.emgepron.gov.br

(Continuação do Atestado de Capacidade Técnica, da EMGEPRON à ADD Value .....)

Citrix (Treinamento)	1
----------------------	---

Atesto a quem possa interessar, que a Empresa ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COM. E SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA., foi contratada pela Empresa Gerencial de Projetos Navais – EMGEPRON e executou, plena e satisfatoriamente, o objeto em questão. Não temos dúvidas, portanto, em atestar a capacidade técnica da empresa. Até a presente data não existe em nossos registros fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

  
RODRIGO MARINHO A. SANTOS  
Administrador  
Analista Administrativo  
EMGEPRON

RODRIGO MARINHO ALONSO SANTOS  
Gestor do Contrato

**EMPRESA GERENCIAL DE PROJETOS NAVAIS – EMGEPRON**

Itaú das Cobras, Ed. Almirante Raphael de Albuquerque Branco, 314  
Centro, Rio de Janeiro, RJ – Brasil – CEP: 20180-901  
Tel.: 55(21) 3907-1900 | Fax: 55 (21) 2233-5142 | E-mail: emgepron@emgepron.gov.br | Site: www.emgepron.gov.br



PROCESSO Nº 2192-16/C00379-1

Atestado de Capacidade Técnica – ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Nos termos da Ordem de Serviço nº 02/2008-P, atestamos, para os devidos fins, que a empresa **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, estabelecida à Rua Loeffgren, nº 1057, Bairro Vila Clementino, São Paulo/SP, CEP 04040-030 inscrita no CNPJ sob nº 10.864.910/0001-76, forneceu os produtos e prestou os serviços abaixo descritos para o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, CNPJ nº 89.522.064/0001-66.

Penalidade: nada consta, até a presente data.

**CONTRATO Nº 130/2015-DEC**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 70/2015-DEC**  
**PROCESSO Nº 3216-0300/15-9**

**OBJETO:** serviços de atualização tecnológica da plataforma de virtualização de aplicações Citrix XenApp Enterprise Edition, incluindo os serviços de instalação, configuração e migração, bem como a renovação dos serviços de atualização de versão por 60 meses.

*Anexo I*

Item	Unidade	Quantidade	Descrição
1	UN	256	Renovação de licenças de software de Plataforma CITRIX XENAPP Enterprise Edition. Demais especificações conforme Termo de Referência. MARCA:CITRIX. OBS:XENAPP ENTERPRISE EDITION
2	UN	2	Aquisição de Appliance Virtual CITRIX Netscaler VPX 200 Enterprise Edition. Demais especificações conforme Termo de Referência. MARCA:CITRIX. OBS:NETSCALER VPX200
3	UN	1	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E DE CONFIGURAÇÃO DA PLATAFORMA CITRIX XENAPP ENTERPRISE EDITION. DEMAIS ESPECIFICAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA. MARCA:CITRIX. OBS:XENAPP ENTERPRISE EDITION
4	UN	1	SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E DE CONFIGURAÇÃO DO CONJUNTO DE APPLIANCES VIRTUAIS CITRIX NETSCALER VPX 200 ENTERPRISE EDITION. DEMAIS ESPECIFICAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA. MARCA:CITRIX. OBS:NETSCALER ENTERPRISE EDITION
5	UN	1	SERVIÇO DE MIGRAÇÃO DA ATUAL PLATAFORMA CITRIX XENAPP PARA A NOVA PLATAFORMA. DEMAIS ESPECIFICAÇÕES CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA. MARCA:CITRIX. OBS:XENAPP ENTERPRISE EDITION

**Prazo de entrega dos pacotes de software:** até 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da solicitação formal ao CONTRATANTE, após a publicação da súmula do contrato no Diário da Justiça Eletrônico.



PROCESSO Nº 2192-16/000379-1

Atestado de Capacidade Técnica - ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

**Prazo de execução dos serviços:** até 180 (cento e oitenta) dias, a contar da solicitação formal do CONTRATANTE, após a publicação da súmula do contrato no Diário da Justiça Eletrônico.

**Prazo de garantia do software:** o prazo de garantia para todo e qualquer componente de "software" fornecido, compreendendo obrigatoriamente direito de atualização para as versões mais recentes, licenciamento de uso e correção de defeitos será de 60 (sessenta) meses, a contar da data do recebimento definitivo atestado pelo contratante.

**Prazo de garantia dos serviços:** o prazo de garantia dos serviços prestados será de 30 (trinta) dias, a contar da data do aceite técnico definitivo atestado pelo CONTRATANTE.

**SÚMULA Nº 686/2015-DEC, PUBLICADA EM 03/09/2015.**

Porto Alegre, 18 de agosto de 2016.

**Luiz Carlos da Silva Müller,**  
Técnico Judiciário - DEC.  
CPF: 000.119.600-60

**Tânia Ferreira Prestes,**  
Chefe do Serviço de Compras.  
CPF: 397.301.070-68

**Selma Vitt Salinez,**  
Diretora do DEC.  
CPF: 458.497.650-34

Protocolo de solicitação: 40636/2016

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA



Atestamos a quem possa interessar, que a **ADD VALUE TECHNOLOGIES COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nr. 04.527.825/0001-10, com sede na Rua Loeffgren, 1057 5º. andar – São Paulo/SP, é nosso fornecedor de produto (NetScaler Platinum (VPX/MPX)) e serviços de Assessoria, Consultoria, Instalação, Integração e Suporte técnico da *Citrix Systems Inc voltados ao produto em questão*.

A Add Value foi responsável pelo suporte técnico remoto/presencial e nos seus componentes para resolução de problemas pertinentes ao produto Citrix Netscaler com o objetivo de atender mais de 2.000 conexões, serviços e manutenção até o presente momento.

Atestamos ainda, que a empresa acima mencionada atende plenamente nossas necessidades na execução dos serviços.

Brusque, 05 de março de 2018.

  
Responsável:

Cargo: *Gerente T.I*

Área: *T.I*

Telefone: *47-3251-5285*



São Paulo, 14 de abril de 2022.

## DECLARAÇÃO

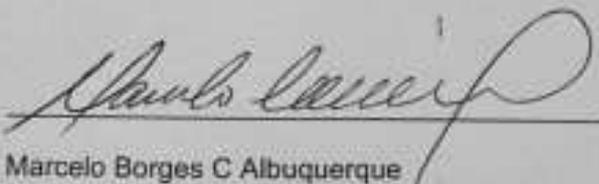
Declaramos que a empresa **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 10.864.910/0001-76, com sede na Av. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, nº 939 - SALA 882 ANDAR 8 EDIF JACARANDA - TORRE I, Tamboré, Barueri/SP, CEP: 06.460-040, é parceiro autorizado **PLATINUM** do programa CSA – Citrix Solution Advisor da Citrix, estando autorizada a comercializar nossos produtos e serviços, instalar, configurar e prestar suporte técnico operacional dos produtos e equipamentos ofertados durante todo o período de vigência contratual.

Como parceiro autorizado, a **ADD VALUE PARTICIPAÇÕES, COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA** tem acesso a nossa base de conhecimento interna de melhores práticas e metodologias.

Esta declaração é válida até o dia 31 de janeiro de 2023.

Sem mais para o momento,

Atenciosamente,



Marcelo Borges C Albuquerque  
Diretor de Canais – CITRIX Sistemas do Brasil  
R. Prof. Atilio Innocenti, 165 - 13 andar - Itaim Bibi, São Paulo - SP, 04538-000  
Telefone: +55 11 96905-9587

Proposta Comercial

**TJCE**

14 de Outubro de 2022

Pablo Gazitúa | Negócios

Idu

Sobre

## Premiações e reconhecimento



**CITRIX**

6 Premiações

**Partner of the Year**

**CITRIX**

**+ de 10 Premiações**

e reconhecimento técnicos

Equipe

## Certificações

A Add Value conta com consultores certificados em todos os produtos Citrix, divididos nas categorias **sênior (10), pleno (10) e júnior (6)**, totalizando **26 recursos** no corpo técnico.

**Confira abaixo a relação de certificações de nossa equipe:**

CCA XenServer, CCA XenDesktop, CCA XenApp, CCA NetScaler, CCA Access Gateway, CCEA XenApp, CCAA XenApp, CCEE Virtualisation, CCIA Virtualisation, CCI Virtualisation, MCP, MCSP, MCPIP, MCSE, PMP (Project Management Professional), ITIL Foundations, ISO 20000 Foundations, COBIT





Necessidade de disponibilizar serviços e aplicações aos seus cooperados de forma segura e confiável, garantindo a disponibilidade e performance e a experiência dos usuários. Features (LLB e Load balance de aplicações e



Processo licitatório para implementação de Load balance e WAF para aplicações e serviços do Governo como o GOV.br entre outros. Features (Appliance Virtual, Load balance de aplicações, DNS security e WAF)



Tribunal de justiça precisava substituir os seus balanceadores que estavam em end of life e através de um processo licitatório vencemos a concorrência. Features (Appliances SDX, Load balance de aplicações e

## CASES DE SUCESSO ADDVALUE



## Dados da ADD Value

### Renovação de Licenciamento:

Constitui objeto do presente Convite a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 por 12 meses.

<https://www.citrix.com/pt-br/products/citrix-adc/citrix-adc-data-sheet.html>

**Suporte:** <https://support.citrix.com/article/CTX459919/support-coverage-resolution-and-response-times>

Descrição	Qtd	Valor Unitário mensal	Total
PN: 4054676-GG-0 - 1YRGLDMNTADCSDX8920AND1GECU	2		
PN: 3003207-GG-0 ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	2	R\$ 29.042,79	R\$ 348.513,42
PN: 4001711-GG-01 YR MNT ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	2		
<b>Total</b>			<b>R\$ 348.513,42</b>

- **Condições:**
- **Nota de Serviço Addvalue após aferição mensal do Relatório de Prestação dos Serviços, conforme previsto no contrato.**
- Pagamento 30 dias após faturamento
- Todos os impostos inclusos.

Declaramos que aceitamos e atendemos a todos os termos de referência e do contrato.  
da Proposta: 90 dias

## FICHA CADASTRAL

<b>CNPJ (Matriz):</b> 10.864.910/0001-76	<b>Nome Empresarial:</b> Add Value Participações, Comércio e Serviços de Informática Ltda.	<b>Data de Abertura:</b> 15/05/2009
<b>Inscrição Estadual:</b> 206.646.758.111	<b>Inscrição Municipal:</b> 5.AA747-9	
<b>Ramo de Atividade:</b> Revenda de Software e Hardware, prestação de Serviços de consultoria e suporte técnico em informática.		
<b>Endereço:</b> Avenida Marcos Penteado de Ilhoa Rodrigues, 939 – Edifício Jacarandá (Torre I) – 8ºAndar – Sala 882 Tamboré – Cep 06460-040 – Barueri/SP		
<b>Telefone:</b> (011) 4130-9832	<b>Fax:</b>	<b>Site:</b> <a href="http://www.addvalue.com.br">www.addvalue.com.br</a>
<b>Contato Financeiro:</b> Milton Fidalgo <a href="mailto:milton.fidalgo@addvalue.com.br">milton.fidalgo@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Receber:</b> <a href="mailto:faturamento@addvalue.com.br">faturamento@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Pagar:</b> <a href="mailto:fornecedor@addvalue.com.br">fornecedor@addvalue.com.br</a>
<b>Dados Bancários:</b> Banco Itaú (341) Ag. 0368 C.C. 05041-5	<b>Jurídico:</b> <a href="mailto:juridico@addvalue.com.br">juridico@addvalue.com.br</a>	<b>Cadastro:</b> <a href="mailto:cadastro@addvalue.com.br">cadastro@addvalue.com.br</a>

14 de Outubro de 2022

# Obrigado



[addvalue.com.br](http://addvalue.com.br)



**addvalue**

**PABLO GAZITUA**  
Gerente de Contas Corporativo -  
Divisão Norte e Nordeste

85 98143.8080  
pablo.gazitua@addvalue.com.br  
www.addvalue.com.br  
@addvaluebr

Idu

Proposta Comercial

**TJCE**

20 de Janeiro de 2023

Pablo Gazitúa | Negócios

Idu

Sobre

## Premiações e reconhecimento



**CITRIX**

6 Premiações  
Partner of the Year

**CITRIX**

+ de 10 Premiações  
e reconhecimento técnicos

Equipe

## Certificações

A Add Value conta com consultores certificados em todos os produtos Citrix, divididos nas categorias **sênior (10), pleno (10) e júnior (6)**, totalizando **26 recursos** no corpo técnico.

**Confira abaixo a relação de certificações de nossa equipe:**

CCA XenServer, CCA XenDesktop, CCA XenApp, CCA NetScaler, CCA Access Gateway, CCEA XenApp, CCAA XenApp, CCEE Virtualisation, CCIA Virtualisation, CCI Virtualisation, MCP, MCSP, MCPIP, MCSE, PMP (Project Management Professional), ITIL Foundations, ISO 20000 Foundations, COBIT





Necessidade de disponibilizar serviços e aplicações aos seus cooperados de forma segura e confiável, garantindo a disponibilidade e performance e a experiência dos usuários. Features (LLB e Load balance de aplicações e



Processo licitatório para implementação de Load balance e WAF para aplicações e serviços do Governo como o GOV.br entre outros. Features (Appliance Virtual, Load balance de aplicações, DNS security e WAF)



Tribunal de justiça precisava substituir os seus balanceadores que estavam em end of life e através de um processo licitatório vencemos a concorrência. Features (Appliances SDX, Load balance de aplicações e

## CASES DE SUCESSO ADDVALUE



## Dados da ADD Value

### Renovação de Licenciamento:

Constitui objeto do presente Convite a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 por 12 meses.

<https://www.citrix.com/pt-br/products/citrix-adc/citrix-adc-data-sheet.html>

**Suporte:** <https://support.citrix.com/article/CTX459919/support-coverage-resolution-and-response-times>

Descrição	Qtd	Valor Unitário mensal	Total
CITRIX:RENOVACAO Citrix ADC SDX - Reinstatement	2	R\$ 10.539,28	R\$ 126.47
<b>Total</b>			<b>R\$ 126.47</b>

- **Condições:**
- **Nota de Serviço Addvalue após aferição mensal do Relatório de Prestação dos Serviços, conforme previs contrato.**
- Pagamento 30 dias após faturamento
- Todos os impostos inclusos.

Declaramos que aceitamos e atendemos a todos os termos de referência e do contrato.  
da Proposta: 90 dias

## FICHA CADASTRAL

<b>CNPJ (Matriz):</b> 10.864.910/0001-76	<b>Nome Empresarial:</b> Add Value Participações, Comércio e Serviços de Informática Ltda.	<b>Data de Abertura:</b> 15/05/2009
<b>Inscrição Estadual:</b> 206.646.758.111	<b>Inscrição Municipal:</b> 5.AA747-9	
<b>Ramo de Atividade:</b> Revenda de Software e Hardware, prestação de Serviços de consultoria e suporte técnico em informática.		
<b>Endereço:</b> Avenida Marcos Penteado de Ilhoa Rodrigues, 939 – Edifício Jacarandá (Torre I) – 8ºAndar – Sala 882 Tamboré – Cep 06460-040 – Barueri/SP		
<b>Telefone:</b> (011) 4130-9832	<b>Fax:</b>	<b>Site:</b> <a href="http://www.addvalue.com.br">www.addvalue.com.br</a>
<b>Contato Financeiro:</b> Milton Fidalgo <a href="mailto:milton.fidalgo@addvalue.com.br">milton.fidalgo@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Receber:</b> <a href="mailto:faturamento@addvalue.com.br">faturamento@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Pagar:</b> <a href="mailto:fornecedor@addvalue.com.br">fornecedor@addvalue.com.br</a>
<b>Dados Bancários:</b> Banco Itaú (341) Ag. 0368 C.C. 05041-5	<b>Jurídico:</b> <a href="mailto:juridico@addvalue.com.br">juridico@addvalue.com.br</a>	<b>Cadastro:</b> <a href="mailto:cadastro@addvalue.com.br">cadastro@addvalue.com.br</a>

20 de Janeiro de 2023

# Obrigado



[addvalue.com.br](http://addvalue.com.br)



**addvalue**

**PABLO GAZITUA**  
Gerente de Contas Corporativo -  
Divisão Norte e Nordeste

85 98143.8080  
pablo.gazitua@addvalue.com.br  
www.addvalue.com.br  
@addvaluebr

Idu

Proposta Comercial

**TJCE**

30 de Janeiro de 2023

Pablo Gazitúa | Negócios

Idu

Sobre

## Premiações e reconhecimento



**CITRIX**

6 Premiações  
Partner of the Year

**CITRIX**

+ de 10 Premiações  
e reconhecimento técnicos

Equipe

## Certificações

A Add Value conta com consultores certificados em todos os produtos Citrix, divididos nas categorias **sênior (10), pleno (10) e júnior (6)**, totalizando **26 recursos** no corpo técnico.

**Confira abaixo a relação de certificações de nossa equipe:**

CCA XenServer, CCA XenDesktop, CCA XenApp, CCA NetScaler, CCA Access Gateway, CCEA XenApp, CCAA XenApp, CCEE Virtualisation, CCIA Virtualisation, CCI Virtualisation, MCP, MCSP, MCPIP, MCSE, PMP (Project Management Professional), ITIL Foundations, ISO 20000 Foundations, COBIT





Necessidade de disponibilizar serviços e aplicações aos seus cooperados de forma segura e confiável, garantindo a disponibilidade e performance e a experiência dos usuários. Features (LLB e Load balance de aplicações e



Processo licitatório para implementação de Load balance e WAF para aplicações e serviços do Governo como o GOV.br entre outros. Features (Appliance Virtual, Load balance de aplicações, DNS security e WAF)



Tribunal de justiça precisava substituir os seus balanceadores que estavam em end of life e através de um processo licitatório vencemos a concorrência. Features (Appliances SDX, Load balance de aplicações e

## CASES DE SUCESSO ADDVALUE



## Dados da ADD Value

### Renovação de Licenciamento:

Constitui objeto do presente Convite a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação prestação de serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para de balanceamento de carga da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 por 12 meses.

<https://www.citrix.com/pt-br/products/citrix-adc/citrix-adc-data-sheet.html>

**Suporte:** <https://support.citrix.com/article/CTX459919/support-coverage-resolution-and-response-times>

Descrição	Qtd	Valor Unitário mensal	Total
PN: 4054676-GG-0 - 1YRGLDMNTADCSDX8920AND1GECU	2		
PN: 3003207-GG-0 ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	2	R\$ 17.893,98	R\$ 214.727,71
PN: 4001711-GG-01 YR MNT ADC SDX- 5-INS ADD-ON PACK	2		
<b>Total</b>			<b>R\$ 214.727,71</b>

- **Condições:**
- **Nota de Serviço Addvalue após aferição mensal do Relatório de Prestação dos Serviços, conforme previsto no contrato.**
- Pagamento 30 dias após faturamento
- Todos os impostos inclusos.

Declaramos que aceitamos e atendemos a todos os termos de referência e do contrato.  
da Proposta: 90 dias

## FICHA CADASTRAL

<b>CNPJ (Matriz):</b> 10.864.910/0001-76	<b>Nome Empresarial:</b> Add Value Participações, Comércio e Serviços de Informática Ltda.	<b>Data de Abertura:</b> 15/05/2009
<b>Inscrição Estadual:</b> 206.646.758.111	<b>Inscrição Municipal:</b> 5.AA747-9	
<b>Ramo de Atividade:</b> Revenda de Software e Hardware, prestação de Serviços de consultoria e suporte técnico em informática.		
<b>Endereço:</b> Avenida Marcos Penteado de Ilhoa Rodrigues, 939 – Edifício Jacarandá (Torre I) – 8ºAndar – Sala 882 Tamboré – Cep 06460-040 – Barueri/SP		
<b>Telefone:</b> (011) 4130-9832	<b>Fax:</b>	<b>Site:</b> <a href="http://www.addvalue.com.br">www.addvalue.com.br</a>
<b>Contato Financeiro:</b> Milton Fidalgo <a href="mailto:milton.fidalgo@addvalue.com.br">milton.fidalgo@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Receber:</b> <a href="mailto:faturamento@addvalue.com.br">faturamento@addvalue.com.br</a>	<b>Contas a Pagar:</b> <a href="mailto:fornecedor@addvalue.com.br">fornecedor@addvalue.com.br</a>
<b>Dados Bancários:</b> Banco Itaú (341) Ag. 0368 C.C. 05041-5	<b>Jurídico:</b> <a href="mailto:juridico@addvalue.com.br">juridico@addvalue.com.br</a>	<b>Cadastro:</b> <a href="mailto:cadastro@addvalue.com.br">cadastro@addvalue.com.br</a>

30 de Janeiro de 2023

# Obrigado



[addvalue.com.br](http://addvalue.com.br)



**addvalue**

**PABLO GAZITUA**  
Gerente de Contas Corporativo -  
Divisão Norte e Nordeste

85 98143.8080  
pablo.gazitua@addvalue.com.br  
www.addvalue.com.br  
@addvaluebr

Idu