



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

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

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Esta termo tem como objeto a contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para a prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva e serviço de tele suporte a Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9, de acordo com a especificação e detalhamento consignado neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Quantitativo

ID	Demanda Prevista	Quantitativo a ser Contratado
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva e tele suporte a Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.	12 meses

2.2. Motivação

2.3. Situação Atual

2.3.1. O Tribunal de Justiça do Estado do Ceará recebeu em maio de 2016, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ 07 (sete) Servidores marca HP modelo ProLiant DL560 Gen9, através do termo de doação nº 002/2016. Os equipamentos mencionados constam na **Tabela I**.

Item	Descrição	QTD	Valor Unitário	Valor Total
1	Computador Servidor, marca HP, modelo Proliant DL560 Gen9	7	R\$ 76.212,00	R\$533.484,00
2	Placa Fiber Channel, marca HP, modelo 82E 8Gb	14	R\$ 2.728,00	R\$ 38.192,00
3	Placa Gigabit Ethernet, marca HP, modelo 331T	14	R\$ 949,00	R\$ 13.286,00
4	Licenças do software VMware vSphere 5 Enterprise Plus no regime OEM, marca HP, modelo 331T	28	R\$ 10.500,00	R\$ 294.000,00
Valor da Doação				R\$ 878.962,00

2.3.2. Os equipamentos da **Tabela I** foram adquiridos pelo CNJ com o intuito de melhorar o nível da segurança, acesso e disponibilidade da informação, reduzir o nível médio de utilização de memória e CPU do parque de computadores servidores, dar celeridade ao processo jurisdicional e disponibilidade dos sistemas de informática dos Tribunais de Justiça Estaduais, reduzindo os custos totais no trâmite processual.

2.3.3. A garantia dos equipamentos doados findará em 19/01/2021 e por conseguinte, os servidores ficarão sem garantia e suporte após esta data.

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

2.4. Descrição da Oportunidade ou do Problema

2.4.1. Conforme descrito no item 2.3, temos os seguintes problemas:

2.4.1.1. Equipamentos servidores com garantia do fabricante próximos do fim;

2.5. Motivação da Demanda

2.5.1. Com o crescimento da demanda por serviços de informática do TJCE, tanto na área judiciária quanto na área administrativa, a SETIN tem a necessidade contínua de analisar a sua demanda e adequar a sua infraestrutura de tecnologia da informação, garantindo assim, a satisfação de seus usuários. Os equipamentos servidores em questão, são responsáveis pelo processamento das informações de sistemas de informática do TJCE, entre outros: o SAJPG e SAJSG – Sistemas de Automação da Justiça do Primeiro e

Segundo Graus; o SAJADM – Conjunto de Sistemas Administrativos; Diário da Justiça Eletrônico; Peticionamento Eletrônico; e etc.

2.5.2. Para o ano de 2021, está prevista a realização de um novo processo de contratação para aquisição de novos servidores, com previsão de conclusão no segundo semestre de 2021. Estes novos equipamentos deverão substituir os servidores HPE descritos no item 2.3.

2.5.3. Para garantir a infraestrutura de tecnologia da informação adequada ao funcionamento dos sistemas e levando em consideração o fim da garantia do fabricante dos equipamentos em janeiro de 2021; a previsão de aquisição de novos equipamentos servidores no segundo semestre de 2021; a importância destes equipamentos para o Poder Judiciário do Estado do Ceará; temos a necessidade da aquisição de uma solução para a manutenção da garantia destes equipamentos por no mínimo 12 meses, tempo necessário para o atendimento da demanda por processamento de dados até o fim do processo de contratação para aquisição de novos equipamentos, em substituição dos equipamentos supracitados.

2.6. Resultados a serem Alcançados com a Contratação

2.6.1. Continuidade dos atuais serviços de processamento de dados;

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

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

2.6.4. Assegurar o funcionamento ininterrupto dos equipamentos.

2.7. Levantamento das alternativas

Solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção de Servidores HPE			
Entidade	Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Tribunal de Justiça do Estado do Amapá e Presidência da República / Secretaria de Administração.		
Descrição	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado de manutenção preventiva e corretiva e tele-suporte a Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.		
Fornecedor	ZIONTECH INFORMATICA E SOLUÇÕES MULTIMARCAS LTDA; UNITECH; América Tecnologia de Informática e Eletro-Eletrônicos LTDA; Grupo Torino – Torino Informática Ltda; Hewlett Packard Enterprise– HPE	Valor	R\$ 21.580,20

ANÁLISE FINANCEIRA DA SOLUÇÃO 1 (Art. 14, II, g)

Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Pregão Eletrônico: N° 040/2019-TJAP - Local: www.licitacoes-e.com.br - ID da licitação no sistema eletrônico : 782923

- Data: 18/09/2019 - PA N° 057810/2019
- Objeto: Contratação de Serviço de Suporte e Extensão de Garantia para 14 servidores HP

Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Mensal	Vlr. Total
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 14 SERVIDORES HP	1	R\$ 2.777,77	R\$ 100.000,00

Obs: Para esta contratação, a forma de pagamento é mensal, durante 36 meses. O valor mensal para 14 servidores é de R\$ 2.777,77. Considerando que o TJCE requer o mesmo serviço para 7 servidores, teríamos aqui, um valor mensal de R\$ 1.388,88 (Nos cálculos foram obtidos valores com dízimas periódicas, e para a definição do valor apresentado, foram truncados os valores considerando somente duas casas decimais.)

Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Mensal TJCE	Vlr. Total TJCE por 12 meses
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 7 SERVIDORES HP	1	R\$ 1.388,88	R\$ 16.666,56
Total				R\$ 16.666,56

Presidência da República / Secretaria de Administração - Pregão Eletrônico: N° 007/2019 - Local: www.comprasgovernamentais.gov.br - Cód. UASG : 110001
- Data: 31/07/2019 - PA N° 00094.001263/2017-91
- Objeto: Contratação de serviços de renovação de garantia e suporte técnico para equipamentos da marca HP

Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total
1	Prestação de serviço de manutenção e suporte técnico (renovação de garantia) para servidores de rede da marca HP. (18 Servidores)	12	R\$ 7.730,45	R\$ 92.765,40

Obs: Para esta contratação, a forma de pagamento é mensal, durante 12 meses. O valor mensal para 18 servidores é de R\$ 7.730,45. Considerando que o TJCE requer o mesmo serviço para 7 servidores, teríamos aqui, um valor mensal de R\$ 3.006,28.

Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Mensal TJCE	Vlr. Total TJCE por 12 meses
1	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE E EXTENSÃO DE GARANTIA PARA 7 SERVIDORES HP	1	R\$ 3.006,28	R\$ 36.075,36
Total				R\$ 36.075,36

com validade até 29 de julho de 2021.				
Id	Objeto	Qtd.	Vlr. Unit	Vlr. Total Para 12 Meses.
1.1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva, incluindo o fornecimento de peças, componentes e acessórios de reposição, além de atualizações de firmware para 07 (sete) servidores HPE ProLiant DL560 Gen9 pelo período de 30 meses.	12	R\$ 999,90	R\$ 11.998,80
1.2	Serviço de Telessuporte para a solução HPE DL560, indicado no item 1.1, pelo período de 30 meses.			
Total				R\$ 11.998,80
A Ata de Registro de Preços do TJMA prevê a prestação do serviço por 30 meses, considerando que o TJCE requer o prazo de 12 meses para a prestação dos serviços, para o cálculo total da solução, foram considerados somente 12 meses.				
VALORES MÉDIOS				
Id	Item	Qtd.	Vlr. Unit Médio	Vlr. Total Médio
1	Serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva – Servidores HPE ProLiant DL560 Gen9.	12	R\$ 1.798,35	R\$ 21.580,20
Valor Total da Solução 1				R\$ 21.580,20

2.8. Referência aos estudos preliminares

2.8.1. O resultado da realização dos Estudos Preliminares encontram-se apresentados através dos seguintes documentos acostados aos autos: Estudos Técnicos Preliminares e Plano de Riscos.

2.9. Alinhamento estratégico

2.9.1. Esta contratação está alinhada:

2.9.1.1. Ao Objetivo Estratégico do TJCE de Garantir Infraestrutura Adequada;

2.9.1.2. Ao Objetivo de Garantir a infraestrutura de TIC para as atividades Judiciais e Administrativas, do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação.

2.10. Justificativa da Solução Escolhida

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

demandas semelhantes.

2.10.2. Foram encontrados três processos licitatórios, nos quais, o **Tribunal de Justiça do Estado do Amapá**, a **Presidência da República** e o **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**, buscavam formalizar contratos para a prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva de servidores de marca HPE, com pagamentos mensais, conforme detalhamento apresentado no item 2.7.

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

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

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

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

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

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

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

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

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

3.2.2.1. Identificação precisa do equipamento;

3.2.2.2. Erro, falha ou anomalia observada;

3.2.2.3. Severidade;

3.2.2.4. Nome do responsável pela solicitação.

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

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

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

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

3.5. Características gerais

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

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

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

3.6. Níveis de Severidade

3.6.1. 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.	<ul style="list-style-type: none">• O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias.• Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, troubleshooting, informações sobre utilização do equipamento;• Atualização de versão de software e atualização de firmwares;

		<ul style="list-style-type: none"> • Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.
2. Alto	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do Servidor.	<ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). Exemplo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Falha de uma única controladora; ◦ Falha de uma única fonte de alimentação; ◦ Falha em algum banco de memória ou porta de comunicação.
1. Crítico	Indisponível ou severamente degradado	<ul style="list-style-type: none"> • O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Falha de múltiplos bancos de memória, controladora de disco, placa CNA (SFP+), placa Fiber Channel; ◦ Combinação de falhas de nível alto.

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

3.6.3. Nível de Severidade: CRÍTICO (1)

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

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

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

chamado;

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

3.6.4. Nível de Severidade: ALTO (2)

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

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

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

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

3.6.5. Nível de Severidade: Baixo (3)

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

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

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

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

3.7. Sobre o andamento e encerramento dos chamados técnicos:

3.7.1. Encerrado o chamado técnico a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE

documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término do atendimento, identificação do problema e suas causas, descrição 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.

3.7.2. 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.

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

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

3.7.4.1. Identificação do chamado;

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

3.7.4.3. Identificação do equipamento;

3.7.4.4. Descrição do problema;

3.7.4.5. Severidade;

3.7.4.6. Providências adotadas para o diagnóstico e solução; e

3.7.4.7. Identificação do técnico responsável.

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

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

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

4.1. Considerações Gerais

4.1.1. **Manutenção Corretiva:** Será realizada mediante abertura de chamado pelo Tribunal de Justiça do Ceará, através do fiscal do contrato, por finalidade solucionar falhas no equipamento, em caráter imediato. A assistência técnica visa o atendimento dos

chamados registrados nos canais de atendimentos da CONTRATADA. Consistem na substituição, quando for o caso, das peças que se apresentarem defeituosas e/ou execução de regulagens, ajustes mecânicos, eletrônicos e o que mais for necessário ao restabelecimento das condições normais de funcionamento dos equipamentos, independente da causa do defeito.

4.1.2. **Registro:** Por ocasião do atendimento do chamado, será emitido um documento, onde constarão a identificação do equipamento, a criticidade, o defeito apresentado, a solução aplicada, a data e a hora do chamado, a data e a hora da solução e quaisquer outras anotações pertinentes, para mais informações vide item 3 deste Termo de Referência.

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

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

4.1.4.1. Verificar o estado físico dos equipamentos;

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

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

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

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

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

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

4.1.4.8. Os serviços relativos à manutenção preventiva deverão ser executados durante a semana, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 08h e 18h,

mediante agendamento prévio com o fiscal do contrato;

- 4.1.5. A primeira visita para manutenção preventiva deverá ocorrer, obrigatoriamente, em até 30 (trinta) dias contados da data de início de vigência do contrato;
- 4.1.6. A contratada deverá fornecer o direito de atualização do software e firmware ativos nos equipamentos servidores HPE ProLiant DL560 para quaisquer novas versões lançadas pelo fabricante até o final do período de vigência do contrato;
- 4.1.7. A garantia para os serviços de manutenção prestados, bem como para os componentes/peças fornecidos, deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de término do atendimento técnico constante no Relatório de Serviço entregue pela contratada, ainda que esse período se estenda para além da data de encerramento do contrato.
- 4.1.8. Os serviços contratados compreendem quaisquer atividades de correção de problemas e reparos, incluindo a substituição das peças, componentes e acessórios sempre novos e de primeiro uso, que apresentem padrão de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos utilizados na fabricação do equipamento e deverão ser homologados pelo fabricante, de forma a restabelecer o funcionamento deste equipamento, com a maior brevidade possível.
- 4.1.9. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com o item 6 – ACORDO DE NÍVEL SERVIÇO, presente neste Termo de Referência.
- 4.1.10. Todas as peças ou partes a serem substituídas pela CONTRATADA devem ser produzidas pelo fabricante e comercializados através dos canais de venda do fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada do fabricante, ou ainda, revendedora autorizada de distribuidor autorizado pelo fabricante dos produtos, em território nacional ou no exterior, podendo ser adquiridas pela CONTRATADA, individualmente ou como parte de uma solução completa.
- 4.1.11. Todas as peças ou partes fornecidas pela CONTRATADA, incluindo todos os seus componentes e acessórios, devem ser novos e de primeiro uso, estar em pleno funcionamento e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes e licenças necessárias.
- 4.1.12. 7.1.11. Serão recusados peça ou partes que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos, desgaste ou qualquer outro sinal de que a peça ou parte tenha sido utilizado anteriormente, mesmo sendo

considerado novo pela CONTRATADA.

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

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

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

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE TELESSUPORTE

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

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

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

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

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

diagnosticado;

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

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

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

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

6. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.1. O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos são contados a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento, de acordo com o respectivo nível de severidade do chamado, vide item 6.3. A tabela abaixo resume o Acordo de Nível de Serviço já apresentado de forma descritiva nos itens 3.6.3, 3.6.4 e 3.6.5:

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

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

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

6.4. 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.

7. FATURAMENTO

7.1. O período de apuração do serviço prestado deverá considerar o mês cheio, ou seja, do primeiro ao último dia do mês, exceto nos meses em que se inicia ou encerra a vigência contratual, cujo período de apuração deve obedecer, respectivamente, a data de início ou de encerramento do contrato.

7.2. Pelo não cumprimento dos prazos de atendimento e de resolução dos chamados técnicos a que se refere o subitem 9.1 deste Termo de Referência, deverá, sem prejuízo das sanções mencionadas neste instrumento, ser concedido desconto no valor de um determinado percentual progressivo sobre o valor mensal do contrato, a cada hora excedida, sendo o índice percentual calculado, em razão da quantidade de horas e do nível de severidade do chamado que tenha dado causa ao desconto, conforme estabelecido a seguir:

$$\text{Desconto} = \sum_{n=1}^h I_1 \left(1 + \frac{FC}{100} \right)^{n-1}$$

Sendo:

	Nível 3	Nível 2	Nível 1
I ₁	0,1 %	0,15 %	0,25 %
FC	1 %	3 %	5 %

Tabela 6 – Nível de severidade

Onde:

I_n = Índice percentual de desconto, sobre o valor mensal do contrato, na hora n;

I₁ = Índice percentual de desconto, sobre o valor mensal do contrato, na primeira hora (hora inicial);

FC = Fator de crescimento do índice percentual de desconto; e

h = a quantidade de horas excedentes.

7.3. Para efeito de apuração do período de atraso será considerada hora e minutos de início e fim do evento.

7.4. Para efeito do cálculo do valor do desconto será considerada a hora e minutos, convertendo-se os minutos em fração da hora.

8. RECEBIMENTO DO OBJETO

- 8.1.** A CONTRATANTE, por meio do fiscal técnico designado pela Administração, realizará o acompanhamento e supervisão dos serviços prestados pela CONTRATADA, observando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço constante deste instrumento.
- 8.2.** Objetivando evitar carta de correção, cancelamento e remissão de nota fiscal, a CONTRATADA deverá, até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, solicitar à CONTRATANTE a aprovação do faturamento.
- 8.2.1. A solicitação de aprovação de faturamento deverá ser acompanhada de relatório contendo valores e eventos apurados durante o faturamento, que possam ensejar em eventual desconto por ocasião de descumprimento do Acordo de Nível de Serviço constante deste instrumento.
- 8.2.2. A CONTRATANTE deverá manifestar acerca da aprovação do faturamento em até dois dias úteis após recebida a solicitação de aprovação.
- 8.2.3. Será concedido prazo de dois dias úteis para que a CONTRATADA manifeste sobre a desaprovação do faturamento e eventuais discordâncias em relação a valores e fatos apurados, bem como apresentar justificativas para eventual descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, que poderá ser aceita ou não pelo gestor de contrato, em até dois dias úteis, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.
- 8.3.** A nota fiscal deverá ser encaminhada ao endereço de correio eletrônico, preestabelecido em contrato, em até dois dias úteis após a aprovação do faturamento pela CONTRATANTE.
- 8.4.** Os serviços prestados serão recebidos pela fiscalização da CONTRATANTE, mediante o recebimento na nota fiscal de serviço.
- 8.5.** É obrigatório que a CONTRATADA faça constar na nota fiscal de serviço as informações relativas aos seus dados bancários, bem como comprovação de ser optante pelo SIMPLES, se for o caso.
- 8.6.** A nota fiscal não aprovada pela fiscalização da CONTRATANTE será devolvida a CONTRATADA para a devida regularização consoante as razões que motivaram sua devolução e, nessa hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado a partir da reapresentação do referido documento.

9. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

9.1. Justificativa para Parcelamento do Objeto

9.1.1. Por se tratar da contratação de um serviço único e de característica continuada, não haverá, neste processo de contratação, o parcelamento do objeto.

9.2. Natureza do Serviço, se Continuado ou não

9.2.1. Se trata de serviço contínuo, uma vez que o objeto da contratação compreende a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva para equipamentos servidores, e que atualmente são de extrema importância na garantia da disponibilidade dos sistemas informatizados do TJCE, e que a falta dos serviços, objeto desta contratação, acarretaria grandes prejuízos à prestação jurisdicional deste tribunal à população cearense.

10. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Papeis e Responsabilidade

ID	Papel	Entidade	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	SETIN – Coordenadoria de Suporte Técnico	Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato; Identificação de não conformidade com os termos contratuais; Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual; Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato; Realizar pessoalmente a medição dos serviços contratados; Recusar serviço ou fornecimento irregular ou em

			<p>desacordo com condições previstas em edital, na proposta da contratada e no contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados;</p> <p>Averiguar se é o contratado quem executa o contrato e certificar-se de que não existe cessão ou subcontratação fora das hipóteses legais;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato;</p> <p>Atestar a efetiva realização do objeto contratado para fins de pagamento das faturas correspondentes;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços.</p>
2	Fiscal Requisitante do Contrato	SETIN – Gerência de Infraestrutura de T.I	<p>Avaliação da qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;</p> <p>Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico;</p> <p>Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p>

			<p>Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato;</p> <p>Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato.</p>
3	Fiscal Administrativo	SETIN – Coordenadoria de Gestão Administrativa de TI.	<p>Certificar-se do correto cálculo e recolhimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, e tributárias decorrentes do contrato;</p> <p>Efetuar o controle da vigência, realizando comunicado ao fiscal técnico em tempo hábil, uma vez que este deverá controlar os prazos de execução, necessidades de prorrogações ou nova contratação, ficando o fiscal administrativo o controle da época de reajustamento dos preços contratados, tomando as providências cabíveis em tempo hábil junto à Divisão Central de Contratos e Convênios do TJCE, quando necessário;</p> <p>Verificar se a empresa contratada cumpriu com a garantia prevista no contrato.</p>

10.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 10.2.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.
- 10.2.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos em Contrato.
- 10.2.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita.
- 10.2.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
- 10.2.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.
- 10.2.6. Prestar, por meio de seu Gestor do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao(s) fornecimento(s) e serviço(s) contratado(s) que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

- 10.2.7. Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do Contrato.
- 10.2.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos fornecimentos e serviços prestados.
- 10.2.9. Informar à CONTRATADA sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos fornecimentos e serviços prestados.
- 10.2.10. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa realizar os fornecimentos e executar os serviços conforme as especificações estabelecidas em Contrato.
- 10.2.11. Revogar e eliminar autorizações de acesso e caixas postais concedidas à CONTRATADA e a seus representantes ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende ao CONTRATANTE.
- 10.2.12. Disponibilizar cópia da Política de Segurança da Informação (PSI/TJCE) e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.

10.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 10.3.1. Executar o objeto em conformidade com as condições deste instrumento.
- 10.3.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 10.3.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, tomando-se por base o valor contratual.
- 10.3.4. 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.
- 10.3.5. 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.
- 10.3.6. 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.
- 10.3.7. 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.
- 10.3.8. 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.

- 10.3.9. 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.
- 10.3.10. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.
- 10.3.11. 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.
- 10.3.12. 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.
- 10.3.13. Acatar as orientações da Contratante, sujeitando-se a mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.
- 10.3.14. Devolver, ao final do contrato, os recursos físicos ou tecnológicos disponibilizados pelo CONTRATANTE.
- 10.3.15. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da administração do CONTRATANTE.
- 10.3.16. 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.
- 10.3.17. 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.

10.4. 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.

10.5. Aceite, Alteração e Cancelamento

10.5.1. Condições de Alteração

10.5.1.1. A CONTRATADA deverá aceitar, nas mesmas condições propostas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

10.5.1.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver

modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

10.5.2. Condições de rescisão

10.5.2.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

- 10.5.2.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 10.5.2.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- 10.5.2.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
- 10.5.2.1.4. O atraso injustificado na entrega do objeto;
- 10.5.2.1.5. A paralisação dos serviços de instalação sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;
- 10.5.2.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;
- 10.5.2.1.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;
- 10.5.2.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
- 10.5.2.1.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
- 10.5.2.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- 10.5.2.1.11. A dissolução da CONTRATADA;
- 10.5.2.1.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- 10.5.2.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
- 10.5.2.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 10.5.2.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 10.5.2.1.16. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito do TJCE;
- 10.5.2.1.17. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante

aviso-prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;

10.5.2.1.18. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;

10.5.2.1.19. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

10.6. Condições para Pagamento

10.6.1. Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo do objeto constante de cada uma das Ordens de Fornecimento de Bens e/ou Serviços pelo Tribunal de Justiça, mediante apresentação de fatura/nota fiscal, atestada pelo setor competente deste Tribunal de Justiça, e também de apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas.

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

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

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

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

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

10.6.7. Essa(s) nota(s) fiscal(is) /fatura(s) deverá(ão) ser emitida(s) em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, CNPJ N.º 09.444.530/0001-01 e em conformidade com a(s) nota(s) de empenho emitida(s) pelo TJCE.

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

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

10.6.10. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.

10.6.11. A CONTRATADA se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.7. Propriedade, Sigilo e Restrições

10.7.1. A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência do objeto contratado, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;

10.7.2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos equipamentos e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

10.7.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução do objeto deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso;

10.7.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

10.7.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto, a assinatura do **ANEXO 01 – TERMO DE COMPROMISSO**, bem como a assinatura do **ANEXO 02 – TERMO DE CIÊNCIA** onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

10.8. Mecanismos Formais de Comunicação

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
-----------	------------------------------	----------------	---------------------	-----------------------------	----------------------

1	Emissão da Ordem de serviço/fornecimento de bens	Contratante	Contratada	Ordem de serviço/fornecimento de bens	Quando demandado pela SETIN.
2	Emissão da Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Nota de empenho	Quando demandado pela SETIN.
3	Abertura de chamados da garantia. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado;	Contratante	Contratada	E-mail, telefone e site na internet	Sempre que necessário.
4	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Contratante	Contratada	Ata de reunião	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência.	Contratante	Contratada	Ofício	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário

11. ESTIMATIVA DE PREÇO

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

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Item	Valor	Fonte (Programa / Ação)
01	R\$ 21.580,20	FUNDO ESPECIAL DE REAPARELHAMENTO E MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO Programa: 02.126.512 - Excelência no Desempenho da Prestação Jurisdicional (quando for FERMOJU) Ação: 20541 (PG) - 95% 20543 (SG) - 5% Natureza: Serviço

13. Sanções Aplicáveis

14. Sanções Aplicáveis

14.1. No caso de inexecução total ou parcial deste Contrato e ainda na ocorrência de atraso injustificado na execução do mesmo ou descumprimento de níveis de serviços acordados, garantidos a prévia defesa e demais procedimentos legais, sujeitará a CONTRATADA às seguintes penalidades:

14.1.1. Advertência;

14.1.2. Multa;

14.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação promovida pelo TJCE e impedimento de contratar com este por prazo de até 05 (cinco) anos; e

14.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a pena, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir ao TJCE os prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior.

14.2. As sanções previstas nos itens 14.1.1, 14.1.3 e 14.1.4 poderão ser aplicadas junto ao item 14.1.2, obedecidos aos procedimentos legais.

14.3. A multa de que trata o item 14.1.2 será aplicada da seguinte forma:

14.3.1. pela não entrega do objeto (produtos e/ou serviços), caracterizada por atraso igual ou superior a 30 (trinta) dias, sem que haja manifestação aceita pelo TJCE, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre a soma dos valores correspondentes aos itens de inexecução parcial ou sobre o valor total do contrato, quando se tratar de inexecução total, independentemente de rescisão

contratual.

14.3.2. pelo descumprimento de níveis de serviços acordados, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multas escalonadas e segundo critérios próprios neles estabelecidos; e

14.3.3. pelo não cumprimento de qualquer condição fixada neste Contrato e não abrangida pelas alíneas anteriores, relativa a cumprimento de prazos ou obrigações específicos, sujeitar-se-á a CONTRATADA ao pagamento de multa, à razão de 1% (um por cento) do valor total do Contrato, por evento apurado.

14.4. As multas previstas nos itens 14.3.2 e 14.3.3 são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, desde que o somatório não ultrapasse 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

14.5. O valor das multas previstas nos itens 14.3, está limitado a 10% (dez por cento) do valor total do Contrato.

14.6. O descumprimento das obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança de dados, de informações e sistemas, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenados, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processados, determinará a responsabilização, na forma da lei, de seus dirigentes e funcionários envolvidos, sem prejuízo das sanções estabelecidas.

14.7. Os ônus decorrentes do descumprimento de qualquer obrigação contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo, ainda, o inadimplente, por perdas e danos perante a outra parte.

15. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

15.1. Proposta de Preço

15.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

15.1.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

15.1.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;

15.1.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;

15.1.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;

15.1.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;

- 15.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
- 15.1.1.7. Deverá conter a descrição detalhada do objeto, tais como: somente uma única marca, modelo, características do objeto, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
- 15.1.1.8. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta-corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.

15.2. Critérios de Seleção

15.2.1. Modalidade de Licitação

- 15.2.1.1. A modalidade de licitação escolhida deve ser o Pregão na forma eletrônica, considerando se tratar de bens e serviços comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002.

15.2.2. Tipo de Licitação

- 15.2.2.1. A licitação será do tipo menor preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item 11.

15.2.3. Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência

- 15.2.3.1. Esta contratação, trata da prestação de serviço, formado por um único item e de somente uma unidade deste item, não cabendo aqui, a previsão de cota de 25% do total licitado para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte.

15.3. Qualificação Econômico-Financeira

- 15.3.1. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida por quem de competência na sede da pessoa jurídica ou certidão negativa de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.
- 15.3.2. No caso de cooperativa, a mesma está dispensada da apresentação da Certidão exigida no subitem acima.
- 15.3.3. **BALANÇO PATRIMONIAL** e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta.
- 15.3.4. **COMPROVAÇÃO DA BOA SITUAÇÃO FINANCEIRA** atestada por documento, assinado por profissional legalmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade da sede ou filial do licitante, demonstrando que a empresa apresenta índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,0 (um vírgula zero), calculada conforme a fórmula abaixo:

$$LG = (AC + ARLP)/(PC + PELP) \geq 1,0$$

Onde:
LG – Liquidez Geral;
AC – Ativo Circulante;
ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo;
PC – Passivo Circulante;
PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo;

- 15.3.1. No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial.
- 15.3.2. No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário - estes termos devidamente registrados na Junta Comercial - constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticada na junta comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos ser assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.
- 15.3.3. No caso de empresa recém-constituída (há menos de 01 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.
- 15.3.4. No caso de sociedade simples e cooperativa - o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório.
- 15.3.5. **PATRIMÔNIO LÍQUIDO MÍNIMO** não inferior a 10% da estimativa de custos, que deverá ser comprovado através da apresentação do balanço patrimonial.

15.4. Qualificação Técnica

- 15.4.1. 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 licitante executou ou está executando a contento:
- 15.4.1.1. Prestação de serviços de manutenção em equipamentos HP ProLiant em quantidade de equipamentos equivalente a pelo menos 50% (cinquenta por cento) da quantidade solicitada no Termo de Referência, neste caso, arredondado para pelo menos 04 equipamentos.
- 15.4.2. 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);

16. GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1.** A CONTRATADA deverá entregar na Central de Contratos do TJCE, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, contados a partir da data de assinatura de contrato, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, cabendo-lhe optar dentre as

modalidades previstas no art. 56, § 1º, da Lei Nº 8.666/93. A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.

16.2. O prazo de vigência da garantia deverá ser igual ao prazo de vigência contratual previsto no item 17.

16.2.1. A prorrogação contratual ensejará também a prorrogação do prazo de manutenção da garantia.

16.3. A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser utilizada para ressarcimento do CONTRATANTE e para pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela CONTRATADA.

16.4. A não renovação, tempestivamente, da Garantia do Contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

16.5. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, contado da solicitação do CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

16.5.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

16.5.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias acarretará a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da multa prevista no item anterior.

17. VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1. O presente Contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, prorrogável por igual período até o limite legal de 60 meses,

Equipe de Planejamento da Contratação

Davi Tavares da Costa –
9329
Integrante Técnico

Cristiano Henrique Lima de
Carvalho - 5198
Integrante Requisitante

Fábio de Carvalho Leite –
9594
Integrante Administrativo

**Cristiano Henrique Lima de
Carvalho – 5198**
Área Requisitante da Solução

**Andrea Antunes de Carvalho
- 3270**
Área de Tecnologia da
Informação

18. APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666 de 21 de junho de 1993.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen – 24667
Autoridade Competente da Área Administrativa