



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Primeiro Termo Aditivo ao Contrato celebrado em 13.08.2019 entre o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará e a EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE. (Processo Administrativo nº 8521799-29.2021.8.06.0000).

AD1/CT Nº 56/2019

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ**, situado no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora, com sede na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéba CEP: 60822-325 – Fortaleza – CE, inscrito no CNPJ sob o número 09.444.530/0001-01, doravante denominado simplesmente de TJCE ou CONTRATANTE, neste ato representado por sua Presidente, Desembargadora Maria Nailde Pinheiro Nogueira, e por sua Secretária de Tecnologia da Informação, Denise Maria Norões Olsen, e a **EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE**, doravante denominada CONTRATADA, inscrita no CNPJ sob o nº 03.773.788/0001-67, com sede na Av. Pontes Vieira, 220, Bairro São João do Tauape, Fortaleza, Ceará, neste ato representada pelo Sr. José Lassance de Castro Silva, daqui por diante simplesmente denominada CONTRATADA, resolvem celebrar TERMO ADITIVO com base nas seguintes cláusulas:

Cláusula Primeira – Da Fundamentação Legal

Fundamenta-se o presente Instrumento:

- a) Nas informações constantes do Processo acima epigrafado, e na autorização Secretária de Tecnologia da Informação;
- b) nas disposições contidas no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.;
- c) no Parecer da Consultoria Jurídica da Presidência, de 08/08/2022, devidamente aprovado pela Exma. Sra. Presidente do TJCE.

Cláusula Segunda – Do Objeto

Constitui objeto deste Termo prorrogar por 24 (vinte e quatro) meses, com início em 13.08.2022 e término em 13.08.2024, o Contrato de ***Serviços de Transmissão de Dados/Imagens e Voz através de Links de***



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Comunicação para o TJCE, na capital, Região Metropolitana e interior, vinculando as necessidades da contratação aos objetivos estratégicos e às necessidades corporativas da instituição, garantindo alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI.

Cláusula Terceira – da Redução

Constitui ainda objeto deste Termo reduzir o valor de R\$ 524.573,28 (quinhentos e vinte e quatro mil, quinhentos e setenta e três reais e vinte e oito centavos), da parcela referente ao CDC, pela diminuição do valor unitário dos links no contrato, equivalente a aproximadamente 7,85% do valor global anual do contrato original, passando essa parcela de R\$ 3.722.208,00 para os atuais R\$ 3.197.634,72 (três milhões, cento e noventa e sete mil, seiscentos e trinta e quatro reais e setenta e dois centavos), permanecendo os mesmos quantitativos de links de dados (CDC) ofertados no contrato original.

Cláusula Quarta – Do Acréscimo

Ainda por este instrumento, o contrato sofre um acréscimo de 25% no valor global, passando de R\$ 6.158.934,36 (seis milhões, cento e cinquenta e oito mil, novecentos e trinta e quatro reais e trinta e seis centavos) para os atuais R\$ 7.698.667,95 (sete milhões, seiscentos e noventa e oito mil, seiscentos e sessenta e sete reais e noventa e cinco centavos), conforme quadro abaixo:

Valor Global proposto para prorrogação CDC	R\$ 3.197.634,72
Valor Global proposto para prorrogação VOIP	R\$ 2.961.299,64
Valor Global CDC para prorrogação, com acréscimo de 25%	R\$ 3.997.043,4
Valor Global VOIP para prorrogação, com acréscimo de 25%	R\$ 3.701.624,55
Valor Global acrescido de 25%	R\$ 7.698.667,95

Os valores estão de acordo com as configurações de serviços acertados entre o TJCE e a ETICE, conforme Anexo Único, deste aditivo.

Cláusula Quinta – Da Ratificação

Ficam ratificadas as demais cláusulas e condições do Contrato original que não colidirem com as cláusulas ajustadas no presente Termo.



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

E, por acharem os partícipes de perfeito acordo com as condições e cláusulas sobrecitadas, assinam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, devendo seu extrato ser publicado no Diário da Justiça Eletrônico.

MARIA NAILDE
PINHEIRO
NOGUEIRA:119436
70382

Assinado de forma digital
por MARIA NAILDE
PINHEIRO
NOGUEIRA:11943670382
Dados: 2022.08.12 20:39:34
-03'00'

Fortaleza/CE, 10 de agosto de 2022.

Maria Nailde Pinheiro Nogueira

DESEMBARGADORA PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ

DENISE MARIA NOROES
OLSEN:28381610320

Assinado de forma digital por DENISE
MARIA NOROES OLSEN:28381610320
Dados: 2022.08.12 14:22:42 -03'00'

Denise Maria Norões Olsen

SECRETÁRIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TJCE

JOSE LASSANCE DE
CASTRO
SILVA:23574445334

Assinado de forma digital
por JOSE LASSANCE DE
CASTRO SILVA:23574445334

José Lassance de Castro Silva

PRESIDENTE DA ETICE

DORIS MARIA
RECK TAVARES

Assinado de forma
digital por DORIS MARIA
RECK TAVARES
Dados: 2022.08.11
16:34:14 -03'00'

TESTEMUNHAS: _____



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

ANEXO ÚNICO – DA DESCRIÇÃO TÉCNICA

1 DAS ESPECIFICAÇÕES DE CDC

- 1.1 O serviço será executado nas unidades de negócio e de serviço do TJCE na capital e interior do estado bem como os seus respectivos núcleos operacionais. O sistema deverá estar ativo para monitoramento da CONTRATADA. A empresa fornecedora da Solução deverá fornecer serviços de comunicação fim a fim, que permitam a comunicação das diversas unidades administrativas com a sede do TJCE, de modo a facilitar a integração ao Cinturão Digital do Ceará. Os serviços devem ser prestados por um backbone que permita a criação de circuito virtual ou VPN, sobre a tecnologia disponibilizada e medição do desempenho fim a fim.
- 1.2 A velocidade das portas onde os circuitos de comunicação de dados estão conectados tanto do lado da provedora quanto do lado do cliente, assim como a capacidade de tráfego, deverá ser igual ou superior a banda contratada e simétrica para Download e Upload. Todos os equipamentos disponibilizados pela empresa fornecedora da Solução, que sejam parte integrante de infraestrutura própria da CONTRATADA/CDC, deverão suportar a velocidade contratada sem degradação do desempenho e, mesmo quando aplicado o QoS/Classe de Serviço, devem operar abaixo de 80% de utilização de sua capacidade de memória e processamento. Não se faz necessária a aferição do referido percentual para os equipamentos das empresas parceiras ETICE que não façam parte do grupo Permanente de Provedores de Serviços de Telecom-ETICE/CDC.
- 1.3 Os circuitos devem funcionar ininterruptamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 1.4 Os endereços IP (LAN) devem seguir o plano de numeração proposto pelo TJCE, de forma a reduzir a descontinuidade dos serviços e causar o menor impacto nas mudanças.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 1.5 Na grande maioria das localidades indicadas, o padrão de rede local utilizado é o Ethernet, Fast Ethernet ou Gigabit Ethernet, utilizando par trançado ou fibra ótica. As exceções deverão ser identificadas através de visitas técnicas.
- 1.6 A Contratada deverá disponibilizar sistema para emissão de relatórios de utilização e desempenho dos equipamentos, que forneçam dados para subsidiar a avaliação do Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 1.7 A CONTRATADA disponibilizará um sistema para acompanhamento dos indicadores estabelecidos neste documento.
- 1.8 Cada ponto de acesso será configurado conforme a localidade, endereço e velocidade, a serem informados na Ordem de Fornecimento, sendo a mesma emitida pelo TJCE, já considerando nestes o cabeçalho (*overhead*) característico da tecnologia IP;
- 1.9 Os canais de comunicação da última milha deverão ser configurados com velocidades simétricas (upstream = downstream). O compartilhamento será permitido desde que não cause degradação na qualidade do link. O tráfego do TJCE deverá ser garantido mantendo os valores dos indicadores previstos em contrato.
- 1.10 A comprovação da velocidade deverá ser feita via chamado, logo após a ativação dos serviços, em até 02 (dois) dias úteis, e/ou a qualquer momento determinado pelo TJCE dentro da vigência do contrato.
- 1.11 A rede de comunicação de dados IP deverá ter garantia de desempenho, segurança, e suporte a diversos protocolos (exceto aqueles não permitidos na rede da contratada, disponibilizado nos canais de comunicação da CONTRATADA) e permitir a utilização de endereçamento IP privativo.
- 1.12 Não serão permitidos equipamentos de rádio, exceto aqueles autorizados pelo TJCE, em carácter de contingência e com apresentação de prazo para mudança para fibra, até que a abordagem seja construída pela Etice.;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

1.13 A empresa fornecedora da Solução deve garantir uma reserva máxima de banda de 97% para o tráfego das aplicações do TJCE em sua rede de acesso, visando garantir a reserva de 3% para a classe default (supervisão da rede). Dentro da infraestrutura própria da CONTRATADA/CDC. Não se faz necessária a aferição do referido percentual para os equipamentos das empresas parceiras ETICE que não façam parte do grupo Permanente de Provedores de Serviços de Telecom-ETICE/CDC..

1.14 CONSIDERAÇÕES GERAIS

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

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

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

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

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 1.14.7 A CONTRATADA cederá, sem ônus para Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, o uso de 6 (seis) pares de fibra óptica, não iluminadas, entre o TJCE e o Fórum Clóvis Beviláqua, para replicação de serviços e sistemas desta Corte. Tais pares serão cedidos do cabos de fibras ópticas anteriormente doados pelo TJCE ao Governo do Estado do Ceará, através da Secretaria do Planejamento e Gestão.
- 1.14.8 Os serviços devem ser prestados em uma infraestrutura com alto grau de confiabilidade de forma a garantir alta disponibilidade, qualidade e segurança, conforme descrito no Nível de Serviço exigido.
- 1.14.9 As quantidades e especificações técnicas destes elementos, quando não especificados, deverão ser dimensionadas pela empresa fornecedora da Solução, de forma a atender a demanda do TJCE.
- 1.14.10 Todos os equipamentos a serem instalados nas localidades do Poder Judiciário Cearense, quando necessário, deverão ser instalados em *rack* do TJCE, com o máximo de duas entradas de alimentação elétrica.
- 1.14.11 O tráfego de informações entre as unidades administrativas do TJCE, deve ser feito garantindo-se a segurança, confidencialidade, integridade, não contaminação e não repúdio, tornando possível o uso da rede para o tráfego de informações confidenciais entre os pontos interconectados pelo circuito contratado.
- 1.14.12 As interfaces e recursos a serem disponibilizadas para o TJCE deverão atender padrões de referência internacionais, portanto não poderão ser implementadas interfaces proprietárias para conexão à rede do TJCE, que exijam dos usuários qualquer custo adicional para sua aquisição.
- 1.14.13 O TJCE cederá, internamente em cada edificação, a infraestrutura básica, espaço físico, energia elétrica, alimentação de emergência e aterramento para instalação dos elementos necessários ao funcionamento dos circuitos.



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

1.14.14 A visita técnica solicitada para o serviço CDC ou para o serviço VoIP, será acrescido do valor mensal definido no Item 13 da tabela presente na **CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR DO CONTRATO** item **3.1.2 QUANTITATIVO *VOIP***

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

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

1.15 CARACTERÍSTICAS DOS NÍVEIS DE SERVIÇOS

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

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

DE = 99%



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

CRC = 1/minuto incremental

DP = 2%

LAT = 25ms

ARS = De acordo com tabelas estipuladas neste documento, para os serviços de e mensuradas nos descritivos de Link.

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

VRM = Valor do Redutor;

A = Valor do link;

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

IMU = Índice Redutor= 0,5

Exemplo: Para Valor do Serviço de um link =R\$ 1.000,00, Índice Redutor de 0,5 e **B**= 3,475 % **A**=1.000

VRM=(1000 x 0,03475) x 0,5=> **VRM**=R\$ 17,375.

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 1.15.6. Não devem ser incluídos na soma das indisponibilidades os tempos das janelas de manutenção ou as indisponibilidades devidas aos problemas ocorridos comprovadamente no enlace local de responsabilidade do TJCE.
- 1.15.7. O Cyclic Redundancy Check (CRC) é uma técnica usada para detecção de erros na transmissão de dados digitais. No método CRC são adicionados check bits normalmente chamados de checksum. Estes são anexados à mensagem que irá ser transmitida. O receptor pode assim determinar se os check bits estão de acordo com os dados transmitidos e determinar com um certo grau de certeza se ocorreram erros na transmissão ou não. Se ocorrer um erro o receptor envia um “negative acknowledgement” (NAK) de volta ao emissor, pedindo para que a mensagem seja retransmitida taxa a ser alcançada será de incrementando no máximo de 1 por minuto. Não será computado nos descontos quando houver indisponibilidade do circuito.
- 1.15.8. O Descarte de Pacotes (DP) trata da relação entre a quantidade de pacotes enviados pela origem e a quantidade de pacotes recebidos pelo destino para um dado enlace, medindo quantos pacotes são descartados na transmissão. Os circuitos devem operar com taxa horária média igual ou inferior a 2% (dois por cento) em todas as classes de serviço definidas pelo CONTRATANTE, caso contrário o circuito será considerado indisponível no período, aplicando-se os redutores referentes à Disponibilidade do Enlace (DE). Não será computado nos descontos quando houver indisponibilidade do circuito.
- 1.15.9. Considera-se como Latência o tempo calculado entre o instante de transmissão de um pacote e o recebimento do mesmo em seu destino. Os circuitos devem operar, considerando a classe de serviço de menor prioridade, com uma média horária de latência inferior ou igual a 25 ms (milissegundos) para taxas de ocupação do enlace de até 90%, caso contrário, ele será considerado indisponível no período, aplicando-se os redutores referentes ao item da Disponibilidade do Enlace (DE). Não será computado nos descontos quando houver indisponibilidade do circuito.
- 1.15.10. O **Atendimento de Reparo do Serviço (ARS)** é definido como o tempo entre a abertura e o encerramento das solicitações de serviço cadastradas no Sistema da CONTRATADA. Seguindo os tempos de atendimento na tabela exposta no item **1.17.8.4.2**;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 1.15.11. A conformidade ou não com os níveis acordados poderá ter impacto direto na remuneração dos serviços prestados pela empresa fornecedora da Solução.
- 1.15.12. Para o cálculo do ANS, será considerado a data/hora do atendimento do chamado informado pela empresa fornecedora da Solução e validado pelo TJCE. O TJCE terá o prazo para validar a solução do chamado, de até 24 horas. Caso não haja confirmação após as 24 horas o chamado será encerrado.
- 1.15.13. A avaliação e acompanhamento do ANS só terá impacto efetivo no faturamento da empresa fornecedora da Solução após os aceites dos serviços contratados e o início do faturamento do serviço.
- 1.15.14. A empresa fornecedora da Solução deverá disponibilizar, prioritariamente, um sistema automatizado para a abertura de chamados, e um número com custo de ligação telefônica fixa local, na Capital Fortaleza/CE, para abertura de chamados no regime 24x7 (ininterrupto) para atendimento de clientes de comunicação de dados. Nos casos de indisponibilidade do sistema e do número de telefone local, o chamado poderá ainda ser aberto através de e-mail, a ser informado pela empresa fornecedora da Solução.
- 1.15.15. Deverá ser fornecida a lista de escalonamento da empresa fornecedora da Solução para contato nos casos de emergência ou de falha no canal oficial de reclamações. Essa lista de escalonamento deverá ser enviada inicialmente para o TJCE e estará disponível no sistema de abertura de chamados;
- 1.15.16. O encerramento das reclamações só poderá ser feito com a anuência da Gerência de Infraestrutura de T.I ou da Coordenadoria de Suporte Técnico do TJCE.
- 1.15.17. Os novos circuitos deverão ser informados à CONTRATADA, que terá até 10 (dez) dias úteis para se manifestar sobre a viabilidade da demanda e, se viável, deverá instalar e ativar o novo circuito em até 30 dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço.
- 1.15.18. A utilização de uma janela de manutenção deverá ser comunicada ao TJCE com o mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, sendo facultada ao TJCE definir o melhor horário para a execução do serviço. Para tanto, deverão ser informados data, horário e previsão de duração do evento, telefones



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

para eventuais contatos com o técnico responsável, e a relação de técnicos que terão acesso ao interior dos prédios do Poder Judiciário Cearense.

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

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

1.15.21. As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade do TJCE, devem gerar descontos na fatura do mês subsequente aos serviços não prestados considerando os níveis de serviços acordados neste documento;

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

1.15.23. Todas as interrupções e mau funcionamento do serviço contratado, inclusive os de caso fortuito ou de força maior, deverão ser comunicados nos avisos de manutenção, disponibilizados no site da Etice, dentro de um período máximo de 72 (setenta e duas) horas após o ocorrido.

1.16. Acordo de Nível de Serviços (ANS)

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

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

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



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

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

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

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

1.16.2.5. Não serão incluídos nas somas das indisponibilidades os tempos de falha elétrica, de responsabilidade da concessionária de energia local, e que ultrapassem o contingenciamento elétrico da CONTRATANTE, como também problemas ocorridos comprovadamente na rede interna de responsabilidade da CONTRATANTE;

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

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

1.16.3. Da Disponibilidade

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

1.16.3.1.4. A latência será calculada pelo tempo de resposta médio de 10 (dez) “pings” de 32 (trinta e dois) bytes transmitidos a cada 5 (cinco) minutos do roteador da CONTRATANTE para as interfaces remotas de cada interconexão descontada a latência entre a interface do roteador da CONTRATANTE à porta da CONTRATADA onde o resultado terá meta inferior a 25ms.

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

1.17. Relatórios

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

1.17.2. Relatório com análise de problemas e de resolução para as medidas que violarem o nível do serviço acordado, conforme descrito neste documento, devendo informar as ações adotadas para correção do problema;

1.17.3. Relatório contendo todos os dados solicitados na apuração do nível de serviço, evidenciando todos os índices que ultrapassem os indicadores contratados.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

1.17.5. A contratada poderá solicitar via chamado técnico, relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os atendimentos técnicos realizados com a identificação do problema, as datas e os horários de início e fim do atendimento e consequente tempo decorrido, incluindo a solução aplicada.

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

1.17.6.1. Data-hora de registro do chamado;

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

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

1.17.6.4. Número do ticket;

1.17.6.5. Tipo de chamado;

1.17.6.6. Elemento da solução;

1.17.6.7. Identificação do problema;

1.17.6.8. Providências adotadas para o diagnóstico e solução do problema.

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

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



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

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

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

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

1.17.8. DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE/SLA DE ATENDIMENTO CDC

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

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

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

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

1.17.8.2.6. Não devem ser incluídos nas somas das indisponibilidades o tempo das janelas de manutenção ou as indisponibilidades devidas aos problemas ocorridos comprovadamente na rede interna de responsabilidade da CONTRATANTE.

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

1.17.8.3. Avaliação da qualidade dos serviços

1.17.8.3.1. Cada apuração mensal ensejará a avaliação da CONTRATADA quanto ao alcance dos resultados esperados e comportará a qualificação dos serviços em Indicadores de Resultados Obtidos, definidos na tabela abaixo, que implicarão, de acordo com a eficiência da CONTRATADA, a cada 12 (doze) meses de vigência contratual, retenções das notas fiscais emitidas após a apuração dos níveis mínimos de serviços, que poderão, após regular processo administrativo, ser convertidos em multa compensatória dos danos ao TJCE decorrentes da má qualidade dos serviços.

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

1.17.8.4. DA DEFINIÇÃO DE TEMPOS DE ATENDIMENTO

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

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

REGIÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO (horas corridas)
Fortaleza, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Crajubar, Crato, Caucaia e Barbalha	10
Região Metropolitana de Fortaleza – RMF	14
Interior do Estado	26



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

1.17.8.5. Para atendimento das solicitações, a CONTRATADA poderá necessitar de acesso ou de intervenção da CONTRATANTE no local. Portanto, ao abrir o chamado, o cliente deverá ter disponibilidade para realizar as atividades solicitadas pela CONTRATADA.

1.18. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DOS LINKS

1.18.1. Na Ordem de Serviço constará a especificação da velocidade do link, o endereço para a instalação, o nome do servidor responsável pela validação/atesto e o cronograma de instalação dos respectivos links ajustado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

1.18.2. Para fins de medição, a disponibilização dos serviços terá início a data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, sendo, a partir desta data, serviço de uso continuado. Após a entrega do serviço, a contratada enviará um e-mail comprobatório para o fiscal do contrato, afirmando a conclusão, para que a contratante possa dar seguimento na aferição e validação da entrega definitiva do serviço.

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

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

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

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

1.18.7. Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

unidades, sendo também o ponto focal de contato da Contratada com o TJCE, durante o período de implantação da Solução de Comunicação.

1.18.8. Quando da ativação, a CONTRATADA deverá executar e acompanhar, por 2 (dois) dias úteis, o comportamento da solução.

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

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

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

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

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

1.19. ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

1.19.2. A Aceitação dos serviços executados pela CONTRATADA, serão validados mensalmente, por meio da análise dos relatórios extraídos do sistema, conforme item **1.17**



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

2 DAS ESPECIFICAÇÕES DE VOIP

2.1 Item 1 – Serviço de Acesso Básico

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

2.1.1.1 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;

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

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

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

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

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

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

2.2 Item 2 – Serviço de Acesso Sem Fio

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

2.2.2 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;

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

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

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.2.7 O serviço de acesso Sem fio inclui a disponibilização de um aparelho conforme as especificações definidas no item **2.15.2**;
- 2.2.8 O Serviço de sem fio deverá ser adquirido em conjunto com a aquisição do Serviço de Acesso sem fio (estação base).
- 2.2.9 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.19, 2.20 e 2.21** deste ANEXO;
- 2.2.10 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, relacionados no item **2.15**, atualizações, firmwares e operação assistida conforme:
- 2.2.10.1 O serviço de instalação deve ser compatível com o **item 2.16** deste ANEXO.

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

- 2.3.1 Disponibilização de todos os elementos necessários para comunicação via VoIP de um ponto de acesso. Deve estar incluso:
- 2.3.1.1 Serviço de suporte e disponibilização de nuvem;
- 2.3.1.2 Serviço de Tarifação, atualizações de software, firmware e operação assistida;
- 2.3.1.3 Todas as licenças incluindo, mas não limitadas a ramais, criptografia, e tarifação, para o completo funcionamento do sistema.
- 2.3.1.4 Disponibilização, configuração, instalação, suporte, manutenção e garantia de aparelho IP, atualizações, firmwares e operação assistida.
- 2.3.2 O serviço de acesso Sem fio (estação base) inclui a disponibilização de uma estação base conforme as especificações:
- 2.3.2.1 Ser composto pela estação base, fonte de alimentação e todos os acessórios para pleno funcionamento;
- 2.3.2.2 Ser modelo estação base VoIP usando padrão de transmissão DECT;
- 2.3.2.3 Alcançar pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;
- 2.3.2.4 Suportar emparelhamento de pelo menos 5 aparelhos sem fio;
- 2.3.2.5 Suportar 4 chamadas simultâneas;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

2.3.2.8 Ser compatível com o serviço de acesso sem fio.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.1.3 1 (uma) Licença de Supervisor;

2.4.1.4 1 (uma) Licença de Configuração;

2.4.1.5 1 (uma) Licença de Relatório;

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

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

2.4.2 Os headsets disponibilizado devem ser:

2.4.2.1 Deverá ser mono ou binauricular;

2.4.2.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

2.4.2.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

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

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

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

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

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

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

2.5.3.1 Deverá ser mono ou binauricular;

2.5.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;

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

2.5.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;

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

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

2.6 Item 6 – Gerência e Operação de Supervisor



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.6.1 O serviço tem que ser compatível com a Plataforma Básica de Pontos de Atendimento;
- 2.6.2 O Serviço de Gerência e Operação Posições de Atendimento só poderá ser adquirido após a aquisição do Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Pontos de Atendimento, representando adições a tal Plataforma.
- 2.6.3 O Serviço de Gerência e Operação de Posições de Atendimentos inclui a disponibilização de 1 (um) headset conforme as especificações:
- 2.6.3.1 Deverá ser mono ou biauricular;
 - 2.6.3.2 Deverá possuir suporte por sobre a cabeça;
 - 2.6.3.3 Deverá possuir microfone embutido em haste (braço) ajustável, que percorra um dos lados da face e aproxime-se da boca do usuário, de forma ergonômica;
 - 2.6.3.4 O microfone deverá possuir mecanismo de cancelamento de ruído;
 - 2.6.3.5 Deverá possuir microfone de banda larga integrado e interno com capacidade de captura da voz com nitidez, com cancelamento de ruído;
 - 2.6.3.6 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO;

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

- 2.7.1 O Serviço de Gerência e Operação da Plataforma Básica de Gravação deve conter:
- 2.7.1.1 Serviços de suporte e disponibilização da nuvem para Plataforma Básica de Gravação
 - 2.7.1.2 10 (dez) Licenças de Gravação;
 - 2.7.1.3 1 (uma) Licença de Supervisor;
 - 2.7.1.4 O serviço de garantia e suporte técnico têm que ser compatíveis com o **item 2.20** deste ANEXO.

2.8 Item 8 – Posição de gravação



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.13 CONSIDERAÇÕES GERAIS



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.13.1 Os serviços de VOIP deverão ser projetados e implementados pela CONTRATADA, sendo de sua responsabilidade todo e qualquer serviço, próprio ou de terceiros subcontratados a qualquer título, necessários ao completo e perfeito funcionamento da Solução. A infraestrutura interna da LAN (quadro de distribuição, aterramento, cabeamento, patch panel, switches, racks) é de responsabilidade do TJCE.
- 2.13.2 Os serviços serão solicitados sob demanda, conforme necessidade do TJCE, através de Ordens de Serviço, portanto não haverá obrigatoriedade para utilização do quantitativo total dos serviços contratados. Respeitada a Lei Estadual nº 16.727, de 26 de dezembro de 2018, publicada no Diário Oficial do Estado em 27 de dezembro de 2018.
- 2.13.3 Os serviços deverão obedecer aos parâmetros técnicos mínimos de qualidade, utilidade e segurança especificados neste termo.
- 2.13.4 As propostas da empresa fornecedora da Solução deverão cobrir os custos necessários para manter o serviço operacional.
- 2.13.5 A CONTRATADA será responsável por todos os custos relacionados a desligamentos, mudança de endereço dos links, fusão de fibra óptica, passagem de fibra óptica, ligações/conectorizações/interconexões nos racks e DIOS;
- 2.13.6 Os serviços devem ser prestados em uma infraestrutura com alto grau de confiabilidade de forma a garantir alta disponibilidade, qualidade e segurança, conforme descrito no Nível de Serviço exigido.
- 2.13.7 Os elementos ativos instalados fisicamente dentro das instalações do TJCE, não poderão ser compartilhados, pela empresa fornecedora da Solução, para a prestação de serviços a terceiros. Com exceção aos casos previamente autorizados pelo TJCE.
- 2.13.8 Todos os equipamentos a serem instalados nas localidades do Poder Judiciário Cearense, quando necessário, deverão ser instalados em *rack* do TJCE, com o máximo de duas entradas de alimentação elétrica.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.13.9 O tráfego de informações entre as unidades administrativas do TJCE, deve ser feito garantindo-se a segurança, confidencialidade, integridade, não contaminação e não repúdio, tornando possível o uso da rede para o tráfego de informações confidenciais entre os pontos interconectados pelo circuito contratado.
- 2.13.10 As interfaces e recursos a serem disponibilizadas para o TJCE deverão atender padrões de referência internacionais, portanto não poderão ser implementadas interfaces proprietárias para conexão à rede do TJCE, que exijam dos usuários qualquer custo adicional para sua aquisição.
- 2.13.11 O TJCE cederá, internamente em cada edificação, a infraestrutura básica, espaço físico, energia elétrica, alimentação de emergência e aterramento para instalação dos elementos necessários ao funcionamento dos serviços.
- 2.13.12 Cabe à empresa fornecedora da Solução executar o escopo, previsto e quantificado, instalando novos circuitos VOIP ou substituindo os circuitos VOIP existentes, sem qualquer custo adicional imputável ao TJCE e sem impactar o seu funcionamento laboral, até a entrega em funcionamento e a operação plena e eficaz dos circuitos VOIP contratados.
- 2.13.13 Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades do TJCE, os circuitos VOIP podem ser remanejados no mesmo município, antes ou após a sua instalação, mediante abertura de Ordem de Serviço. O remanejamento do circuito VOIP, que compreende na desativação do mesmo em um endereço e a ativação em outro endereço, deverá ser feito de maneira que a comunicação não seja interrompida durante a atividade laboral, sempre que possível e necessário. O remanejamento deve ser informado pela CONTRATANTE à CONTRATADA que terá até 10 (dez) dias corridos para se manifestar sobre a viabilidade da demanda e, se viável, deverá instalar e ativar o novo circuito VOIP em até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da ordem de serviço.

2.14 FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS VOIP

- 2.14.1 A solução deverá oferecer também as seguintes funcionalidades:



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.14.1.1 **Captura de Chamadas** – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 2.14.1.2 **Consulta Normal/Interna/Externa** – Permitir durante uma conversação, o ramal poderá efetuar consulta a outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação;
- 2.14.1.3 **Desvio de Chamadas Interna/Externa** – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;
- 2.14.1.4 **Função Chefe–secretária** – Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 5 (cinco) números, internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela. Poderão ser configurados diversos chefes para uma ou mais secretárias, bem como diversas secretárias para um chefe;
- 2.14.1.5 **Função Estacionamento** – Permitir ao usuário estacionar uma chamada. Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;
- 2.14.1.6 **Hot Line** – Permitir ao usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo;
- 2.14.1.7 **Identificação do Número chamador (#A)** – Permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo;
- 2.14.1.8 **Intercalação** – O sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados;
- 2.14.1.9 **Não Perturbe** – Permitir interceptar as chamadas que o usuário não deseja atender temporariamente, desviando-as para uma mensagem pré-gravada;



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

- 2.14.1.10 **Pêndulo** – Permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber uma sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;
- 2.14.1.11 **Rechamada Automática** – Permitir a chamada automática, em caso de ocupado e não responde para ramais internos;
- 2.14.1.12 **Rechamada Temporizada** – Permitir chamada temporizada (configurável) para telefones externos no caso de ocupado;
- 2.14.1.13 **Redirecionamento Automático** – Possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX;
- 2.14.1.14 **Siga-me** – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática;
- 2.14.1.15 **Sinalização Acústica** – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 2.14.1.16 **Transferência Automática** – Permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX;
- 2.14.1.17 **Transferência Externa/Interna** – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;
- 2.14.1.18 **Divulgar o tempo estimado em fila de grupo DAC do PABX** – Quando uma chamada entrar em fila de grupo DAC, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento.
- 2.14.1.19 **Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário** – O sistema deve permitir a categorização de horários diurnos e noturnos. Cada ramal pode ser configurado (perfis



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

de acesso) com diferentes privilégios em função destes horários. Com a criação de perfis de acesso atrelados à faixa diurna ou noturno deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário do expediente.

2.15 DOS APARELHOS TELEFÔNICOS

2.15.1 Especificação Aparelho Básico 1

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

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

2.15.1.1.3 Deve permitir a configuração de 1 conta SIP;

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

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

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

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

2.15.1.1.8 O terminal de comunicação IP deve permitir toques personalizados;

2.15.1.1.9 O display gráfico LCD deve ser multi-linguas;

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.15.1.1.11 O terminal de comunicação IP deve vir acompanhado de Cabos LAN UTP e STP com plugue macho RJ-45 (EIA/TIA 568);
- 2.15.1.1.12 O terminal de comunicação IP deve permitir o provisionamento das configurações de forma automática, através do uso de pelo menos um dos seguintes protocolos: TR-069, edição de arquivo .XML criptografado ou SRTP e TLS;
- 2.15.1.1.13 Deve ser compatível com os protocolos: SIP RFC3261, TCP/IP, UDP, HTTP, HTTPS, DHCP, PoE, TFTP, NTP ou SNTP, STUN, 802.1x e IPv6;
- 2.15.1.1.14 O terminal de comunicação IP deve possuir teclas (dedicadas ou não) e/ou display para as funções: chamada em espera, transferência, viva-voz, conferência, mudo, fone-de-ouvido, volume, agenda de contatos e correio de voz;
- 2.15.1.1.15 Deve possuir de forma nativa os seguintes protocolos de áudio: G.729AB, G-711 A/u, G.726, G.722 e iLBC e DTMF nos formatos in-audio, RFC2833 e SIP Info.
- 2.15.1.1.16 Deve possuir a funcionalidade de plano de discagem;
- 2.15.1.1.17 Deve ser compatível com a priorização de pacotes (QoS) nos padrões 802.1Q, 802.1p, ToS;
- 2.15.1.1.18 O terminal de comunicação IP deve possuir conectores para headset, nos formatos RJ9;
- 2.15.1.1.19 A instalação do dispositivo deve ser possível tanto em mesa quanto em parede e, para a 2ª opção, já deve acompanhar os parafusos para fixação;
- 2.15.1.1.20 A atualização de firmware do terminal de comunicação IP deve ser gratuita;
- 2.15.1.1.21 O terminal de comunicação IP deve ser homologado junto à Anatel. Caso esteja em processo sendo comprovado através de documento oficial do OCD responsável pelo processo, tal homologação deve ser concluída até a data de entrega do material.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

2.15.2 Especificação Aparelho Sem-Fio

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

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

2.15.2.3 Deve ser compatível com o padrão de telefonia DECT;

2.15.2.4 Permitir chamada em espera e conferência de três vias.

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

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

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

2.15.2.8 Deve possibilitar a configuração manual de endereçamento IP;

2.15.2.9 Deve recarregar a bateria com o aparelho ligado;

2.15.2.10 Deve implementar menu em Português;

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

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



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

- 2.15.2.13 Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: ligar/desligar, viva voz e silenciar;
- 2.15.2.14 Alcance de pelo menos 250 metros em campo aberto e 40 metros em ambientes internos;
- 2.15.2.15 Tela LCD TFT.
- 2.15.2.16 Possuir no mínimo teclas de funções fixas para: ligar/desligar, viva voz e silenciar;
- 2.15.2.17 Conector para fones de 3,5 mm.

2.16 SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DOS APARELHOS DE TELEFONIA IP

- 2.16.1 Os aparelhos IP deverão ser entregues em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da ordem de serviço.
- 2.16.2 Na Ordem de Serviço constará a especificação da quantidade de aparelhos, a quantidade de lotes de instalação, o endereço para entrega e instalação, o nome do servidor responsável pelo recebimento e o cronograma de instalação dos respectivos lotes ajustado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 2.16.3 Para fins de acompanhamento e ateste dos serviços executados de cada lote de instalação, deverá ser aberto um chamado no Service Desk do TJCE associado a cada usuário destinatário do aparelho de telefonia IP.
- 2.16.4 O serviço de implantação dos aparelhos de telefonia IP abrange as seguintes atividades:
 - 2.16.4.1 Criação e configuração de usuários nos componentes da solução, de modo a viabilizar o acesso e utilização do sistema de telefonia IP;
 - 2.16.4.2 Transporte do aparelho do TJCE para a mesa de trabalho do usuário;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.16.4.2.1 Instalação física e configuração do aparelho de telefonia IP na estação de trabalho do usuário;
- 2.16.5 Configuração da caixa postal de voz do usuário;
- 2.16.6 Explicação ao usuário sobre a utilização do novo sistema, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:
- 2.16.6.1 Como efetuar e receber ligações por meio do aparelho;
- 2.16.6.2 Como realizar transferência de chamadas;
- 2.16.6.3 Como manusear a caixa postal de voz;
- 2.16.6.4 Como manusear as demais funções do teclado: chamada em espera, mute, uso do alto-falante e headset, agenda de contatos, programação de speed dial, etc.
- 2.16.6.5 Como utilizar as funcionalidades de login/logout e o uso de senha para autorizar operações, por exemplo, chamada externa ou chamada para celular;
- 2.16.7 Entrega de documento do tipo guia do usuário, informando sobre as principais funcionalidades disponíveis no aparelho de telefonia IP.
- 2.16.7.1 Terminais de comunicação IP a serem utilizados no serviço VoIP, tais como Aparelhos IP, deverão ser remetidos ao TJCE nos horários de expediente, de segunda-feira a sexta-feira no horário de 8h às 18h.
- 2.16.8 Para fins de medição, a disponibilização dos serviços terá início a data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, sendo, a partir desta data, serviço de uso continuado.
- 2.16.9 Ao final da instalação, assim que for emitido o termo de recebimento definitivo referente, terá início a fase de operação assistida, com a finalidade monitorar a utilização e propor ajustes para melhor funcionamento da nova solução de telefonia adotada pelo Tribunal;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.16.10 Os produtos e equipamentos deverão ser instalados e configurados com a última versão de software/firmware disponibilizada pelo fabricante;
- 2.16.11 Todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pela Coordenadoria de Suporte Técnico do Tribunal, à qual a CONTRATADA deverá se reportar antes de qualquer ação e decisão referente à implantação da solução em tela;
- 2.16.12 O recebimento definitivo da solução se dará somente após, finalizada instalação da configuração, verificação de conformidade dos equipamentos entregues com os requisitos técnicos exigidos, sobretudo em relação às configurações implementadas no ambiente operacional do Tribunal;
- 2.16.13 O recebimento definitivo da solução e consequente início da prestação do serviço se dará após verificação de conformidade e aderência às especificações técnicas exigidas pela equipe técnica do TJCE;
- 2.16.14 Em caso de remanejamento de ramais ou das unidades existentes, a Contratada ficará responsável pela desinstalação, transporte e reinstalação da central na nova unidade, sem qualquer custo adicional imputável ao TJCE. Não será objeto o fornecimento de materiais fora do escopo.
- 2.16.15 Durante a fase de implantação dos serviços, a Contratada deverá alocar um Gerente de Projetos que ficará responsável por planejar, coordenar a equipe de técnicos da Contratada e implantar os serviços nas unidades, sendo também o ponto focal de contato da Contratada com o TJCE, durante o período de implantação da Solução de Comunicação.
- 2.16.16 Com o apoio da CONTRATANTE, deverá ser gerado um caderno de parâmetros que detalha os requisitos e as características técnicas da solução para o seu adequado funcionamento no ambiente do TJCE atendendo às necessidades previamente identificadas. Este caderno deverá conter os parâmetros de configuração dos equipamentos de dados existentes atualmente no TJCE, visando o tráfego VoIP.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.16.17 Para o levantamento dos requisitos, a Contratada deverá inspecionar a rede do TJCE utilizando-se de ferramentas adequadas. A verificação da rede faz-se necessária para evitar pontos de falhas e "gargalos" na rede, provocados pelo tráfego de pacotes de voz.
- 2.16.18 Quando da data para ativação da solução, a Contratada deverá acompanhar no mínimo durante uma semana o comportamento da solução, com a disponibilização de técnicos para atuar na solução de problemas.
- 2.16.19 A instalação é de responsabilidade da Contratada e compreende a instalação física de todos os equipamentos, componentes e Software, bem como ativação das conexões e interligações lógicas que compõem a solução contratada.
- 2.16.20 Deverão ser entregues os manuais do usuário e documentos em que constem as especificações dos insumos, suprimentos e/ou materiais a serem utilizados.
- 2.16.21 As instalações deverão obedecer ao mesmo padrão em todas as unidades, devendo proceder à adequação de acordo com as necessidades de cada unidade.
- 2.16.22 Os equipamentos serão considerados instalados e ativos somente após o perfeito funcionamento, a finalização das orientações técnicas aos usuários e à equipe técnica e do ateste técnico por parte da equipe técnica do TJCE.
- 2.16.23 A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do TJCE ou de terceiros por ação ou omissão de seus funcionários ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato;
- 2.16.24 Os funcionários da CONTRATADA colocados à disposição do TJCE, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

2.16.26.1 A CONTRATADA deverá fazer o levantamento dos perfis/permisões de ligações de todos os números telefônicos/ramais telefônicos da CONTRATANTE;

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

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

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

2.17 ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

2.18 RELATÓRIOS

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

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

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

2.18.2.2 Relatório com análise de problemas e de resolução para as medidas que violarem o nível do serviço acordado, devendo informar as medidas necessárias para que as ocorrências não se repitam;

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.18.2.4 Relatório (incluindo planilha detalhada), em mídia eletrônica, contendo todos os atendimentos técnicos realizados com a identificação do problema, as datas e os horários de início e fim do atendimento e consequente tempo decorrido.
- 2.18.2.5 No relatório deverá constar, no mínimo, as seguintes informações:
- 2.18.2.5.1 Data-hora de registro do chamado (T0);
 - 2.18.2.5.2 Data-hora de início do atendimento do chamado (T1);
 - 2.18.2.5.3 Data-hora de conclusão do atendimento do chamado (T2);
 - 2.18.2.5.4 Número do ticket;
 - 2.18.2.5.5 Tipo de chamado;
 - 2.18.2.5.6 Elemento da solução;
 - 2.18.2.5.7 Identificação do problema;
 - 2.18.2.5.8 Providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva;
 - 2.18.2.5.9 Identificação do técnico da Equipe Técnica do TJCE que solicitou o serviço;
 - 2.18.2.5.10 Identificação do técnico responsável pela execução do serviço, bem como outras informações pertinentes;
 - 2.18.2.5.11 Diferença de tempo entre o registro e a conclusão do atendimento do chamado, discriminando o tempo total de atendimento do chamado, tempo total de parada de contagem de ANS e o tempo extrapolado;
 - 2.18.2.5.12 Desconto a ser aplicado pelo descumprimento do Acordo de Nível de Serviço – ANS, se for o caso.
- 2.18.3 Deverá conter também os seguintes relatórios:
- 2.18.3.1 Ligações por Área;
 - 2.18.3.2 Ligações por Setor;
 - 2.18.3.3 Ligações por Centro de Custo;
 - 2.18.3.4 Ligações por Ramal;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.18.4 Os relatórios devem conter, no mínimo:
- 2.18.4.1 Detalhamento de ligações (apresentando ramal de origem, data/hora de início, data/hora de fim, número e local de destino, tipo e custo parcial e total;
 - 2.18.4.2 Filtro por tipo de ligação: Só originadas, só recebidas, só internas ou todas;
 - 2.18.4.3 Filtro por método de cálculo: Ligação gratuita, para celular, serviço, VoIP, DDI, DDD, local e outros;
 - 2.18.4.4 Permitir seleção de período por data e hora;
 - 2.18.4.5 Sumário do relatório;
 - 2.18.4.6 Realizar cálculo de valor sobre a duração da ligação após ser atendida.

2.19 DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE/SLA DE ATENDIMENTO VOIP

- 2.19.1 A CONTRATADA deverá fornecer sistema que possibilite a CONTRATANTE a extração das métricas de cada link objeto do contrato, com seus respectivos indicadores, previstos contratualmente;
- 2.19.2 A CONTRATADA deverá ter condições de assegurar o Acordo de Nível de Serviço (ANS), no regime de 10x5 (10 horas por dia, 5 dias por semana). De 08h às 18h.
- 2.19.3 O tempo de solução é o prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado na CONTRATADA até a conclusão do serviço, no caso de parada ou mau funcionamento do mesmo.
- 2.19.4 A CONTRATADA, ao assinar o contrato, assumirá o compromisso, perante a TJCE, de buscar melhorias e seguir as metas de qualidade na prestação dos serviços previstos nesse instrumento.
- 2.19.5 A CONTRATADA será responsável pelo cumprimento dos índices estabelecidos nesse item e que serão monitorados pela TJCE, durante todo o prazo de vigência do contrato.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

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

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

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

2.20 SUPORTE TÉCNICO

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.20.2 Caso seja necessária a substituição de peças ou equipamentos para atendimento de um chamado técnico, deverá ser aberto um chamado específico para esse fim, conforme descrito no item **2.21 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)**.
- 2.20.3 Em caso de substituição, o novo equipamento deverá ser de modelo igual ou superior ao danificado, totalmente compatível com a solução originalmente ofertada, em substituição ao equipamento danificado.
- 2.20.4 Para a resolução de problemas com substituição de equipamentos, será permitida a substituição do equipamento defeituoso por outro, a título de backup, desde que o produto substituído seja equivalente ou possua características superiores ao equipamento em reparo.
- 2.20.5 A retirada do equipamento substituído deverá ser feita pela CONTRATADA, sem ônus para o TJCE.
- 2.20.6 Os custos relativos ao deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.20.7 A prestação dos serviços de suporte técnico e manutenção se dará por meio de chamados abertos na central de atendimento da CONTRATADA;
- 2.20.8 Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica do TJCE, para análise quanto ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço, descritos no item 2 e seus subitens, neste Anexo I.
- 2.20.9 A CONTRATADA deve prover central de abertura de chamados técnicos a partir de um número local em Fortaleza/CE, e portal na internet/e-mail, para abertura de chamados a qualquer tempo, inclusive finais de semana;
- 2.20.10 No momento de abertura do chamado, deverá ser fornecido ao TJCE um número único de identificação;
- 2.20.11 Todos os chamados, bem como as providências adotadas, deverão ser armazenados em sistema da CONTRATADA para controle de chamados e o acesso a esse sistema deverá estar disponível ao Tribunal quando solicitado;



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.20.12 Os chamados abertos somente poderão ser fechados após autorização do TJCE;
- 2.20.13 Qualquer chamado fechado, sem anuência do TJCE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 2.20.14 Devem ser criadas contas de acesso para a equipe de servidores designados pelo TJCE, para fins de acompanhamento e auditoria de chamados, sendo possível a extração de relatórios compreendendo o período integral do contrato;
- 2.20.15 Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado, uma notificação deve ser enviada à equipe técnica do Tribunal por meio de mensagem eletrônica, contendo informações de registro do chamado e da mudança de estado.
- 2.20.16 Quando houver qualquer mudança na situação de um chamado que caracterize a necessidade de agir da CONTRATADA, a contagem de tempo para fins de contabilização de ANS deverá ser iniciada automaticamente;
- 2.20.17 A critério do TJCE, a contagem de tempo pode ser interrompida nos seguintes casos:
- 2.20.17.1 A CONTRATADA apresentar razões, aceitas pelo TJCE, que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao seu controle;
- 2.20.17.2 Quando houver acordo com o TJCE para agendamento de ações necessárias para a resolução do chamado;
- 2.20.17.3 Quando for necessária a tomada de ação pelo TJCE.
- 2.20.18 Para que um chamado seja considerado encerrado, os serviços executados devem ser adequadamente documentados, evidenciados e arquivados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.
- 2.20.19 A documentação entregue deve ser suficiente para que a equipe técnica do TJCE possa entender os procedimentos realizados e possa repetir as ações que foram tomadas;
- 2.20.20 Caso seja necessária a produção de documentação mais detalhada sobre os procedimentos adotados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos, gráficos ou relatórios, o TJCE pode solicitar sua elaboração por meio de registro de uma solicitação sem contabilização de ANS.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- 2.20.21 Deve ser disponibilizado ao TJCE relatório contendo descrição do chamado aberto após solucionado, incluindo procedimento de resolução adotado e eventuais informações adicionais que poderão ser executadas para que o problema ocorrido não se repita;
- 2.20.22 Os serviços de Manutenção deverão ser prestados pela CONTRATADA, abrangendo configurações nas funcionalidades dos serviços, remoção de todos os defeitos apresentados pelos componentes da Solução VOIP compreendendo, tanto os serviços como a reposição de quaisquer peças, partes ou componentes defeituosos e ajustes e reparos necessários, será realizada em dias úteis, no horário compreendido entre 08:00 e 18:00 horas.
- 2.20.23 A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos itens da solução, desde que permitam melhorar as suas funcionalidades, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes do sistema ou do ambiente computacional do TJCE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
- 2.20.24 Nos casos de manutenções, preventivas ou corretivas, em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a CONTRATANTE deverá ser previamente notificado, num prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis, para que proceda internamente a aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente.
- 2.20.25 Nos casos acima, a CONTRATADA deverá preencher formulário eletrônico padronizado contendo os detalhes da manutenção, a fim de submetê-lo ao comitê de mudanças do Tribunal.
- 2.20.26 Durante o período de suporte técnico e manutenção, a CONTRATADA deverá garantir o adequado funcionamento dos equipamentos, prestando todo tipo de apoio técnico necessário, tanto para a manutenção de hardware quanto suporte a programações necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas em Contrato.
- 2.20.27 A CONTRATADA deverá manter todos os componentes da Solução VOIP em condições normais de funcionamento, executando todos os serviços de manutenção preventiva necessários a permitir a operação contínua e ininterrupta, sem alterar suas características técnicas.
- 2.20.28 Serão considerados englobados na manutenção técnica dos componentes da Solução VOIP, tanto os serviços como os insumos concretos, assim considerados aqueles necessários ao seu perfeito funcionamento, com exceção daqueles utilizados para o correto funcionamento da rede de dados interna e externa.
- 2.20.29 Caso se constate na manutenção a necessidade de retirar qualquer peça/componente para conserto, o equipamento deverá ser substituído por completo, pela CONTRATADA, sem ônus adici-



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

onal para a CONTRATANTE. O equipamento deverá ser modelo igual ou superior ao danificado, totalmente compatível com a solução originalmente ofertada, em substituição ao equipamento danificado.

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

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

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

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

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

2.21 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS (ANS)

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

2.21.1.1 Desempenho mensal do serviço:

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

Tabela 1 – Tempos relacionados os tipos de chamados

Grupo	REGIÃO	TEMPO DE SOLUÇÃO (horas corridas)
I	Fortaleza, Maracanaú, Juazeiro do Norte, Sobral, Crajubar, Crato, Caucaia e Barbalha	10
II	Região Metropolitana de Fortaleza – RMF	14
III	Interior do Estado	26

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

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

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

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



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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

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

2.22 CENTRAL DE SERVIÇOS

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

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

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

2.22.2.2 E-mail.

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

2.22.3 A Central de Serviços deverá receber e cadastrar as solicitações de serviços e de chamados técnicos de incidentes, problemas e não conformidades, acionar o suporte técnico no nível necessário e proceder ao encerramento das solicitações de serviços e chamados técnicos, após sua solução, mediante contato com a TJCE.



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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

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