



**ESTADO DO CEARÁ**  
**PODER JUDICIÁRIO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP**

**AQSETIN2021009 – Contratação de Solução para Balanceadores de Carga**

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

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

1.1.1. Solução de Balanceamento de Cargas com manutenção, atualizações de versões, suporte, garantia, maior segurança e disponibilidade para os equipamentos balanceadores de carga e de aceleração web conforme necessidades atuais do ambiente computacional do TJCE;

1.1.2. Manutenção da Infraestrutura de alto desempenho adequada para tráfego de informações e sistemas críticos do TJCE, com segurança e disponibilidade;

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

**2.1. Necessidades de Negócio**

<b>Necessidade</b>	<b>Funcionalidade</b>	<b>Envolvido</b>
Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação adequada	Manter a Solução de Balanceamento de Carga do TJCE com equipamentos cobertos pelo Suporte dos fabricantes ou por contratos de suporte técnico;	Secretaria de Tecnologia da Informação do TJCE

## 2.2. Demais Requisitos

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

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

<b>Solução 1 - Renovação do Serviço de Suporte Técnico para a Solução de Balanceamento de Carga atualmente em uso</b>			
<b>Entidade</b>	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 20ª REGIÃO, TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO, Citrix		
<b>Descrição</b>	Serviço de Suporte Técnico na modalidade 24X7 por 12 (doze) meses para ambiente Citrix Virtual Apps and Desktops Advanced Edition.		
<b>Fornecedor</b>	<i>Citrix e Parceiros Credenciados</i>	<b>Valor Médio</b>	<b>R\$ 121.424,28</b>

<b>ANÁLISE FINANCEIRA DA SOLUÇÃO 1 (Art. 14, II, g)</b>				
<b>EMPRESA A</b>				
<b>Id</b>	<b>Objeto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit</b>	<b>Vlr. Total</b>
<b>01</b>	CITRIX ADC SDX 8920	<b>2</b>	<b>R\$ 35.401,80</b>	<b>R\$ 70.803,60</b>
<b>02</b>	CITRIX ADC SDX - 5-Instance Add-On Pack	<b>2</b>	<b>R\$ 16.339,30</b>	<b>R\$ 32.678,60</b>
<b>Total</b>				<b>R\$ 103.482,20</b>
<b>EMPRESA B</b>				
<b>Id</b>	<b>Objeto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit</b>	<b>Vlr. Total</b>
<b>01</b>	CITRIX ADC SDX 8920	<b>2</b>	<b>R\$ 57.561,85</b>	<b>R\$ 115.123,70</b>

<b>02</b>	CITRIX ADC SDX - 5-Instance Add-On Pack	<b>2</b>	<b>R\$ 26.565,57</b>	<b>R\$ 53.131,14</b>
<b>Total</b>				<b>R\$ 168.254,84</b>
<b>EMPRESA C</b>				
<b>Id</b>	<b>Objeto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit</b>	<b>Vlr. Total</b>
<b>01</b>	CITRIX ADC SDX 8920	<b>2</b>	<b>R\$ 31.657,00</b>	<b>R\$ 63.314,00</b>
<b>02</b>	CITRIX ADC SDX - 5-Instance Add-On Pack	<b>2</b>	<b>R\$ 14.610,92</b>	<b>R\$ 29.221,84</b>
<b>Total</b>				<b>R\$ 92.535,84</b>
<b>VALORES MÉDIOS</b>				
<b>Id</b>	<b>Item</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit Médio</b>	<b>Vlr. Total Médio</b>
<b>01</b>	CITRIX ADC SDX 8920	<b>2</b>	<b>R\$ 41.540,21</b>	<b>R\$ 83.080,42</b>
<b>02</b>	CITRIX ADC SDX - 5-Instance Add-On Pack	<b>2</b>	<b>R\$ 19.171,93</b>	<b>R\$ 38.343,86</b>
<b>Valor Total da Solução 1</b>				<b>R\$ 121.424,28</b>

<b>Solução 2 - Nova Solução de Balanceamento de Cargas com manutenção, suporte, garantia e disponibilidade para os equipamentos balanceadores de carga e de aceleração web conforme necessidades atuais do ambiente computacional do TJCE</b>			
<b>Entidade</b>	<i>Proposta de Preços</i>		
<b>Descrição</b>	Aquisição de Solução de Balanceamento de Cargas com manutenção, suporte, garantia, treinamento e disponibilidade para os equipamentos balanceadores de carga.		
<b>Fornecedor</b>		<b>Valor</b>	<b>R\$ 1.211.718,00</b>

<b>ANÁLISE FINANCEIRA DA SOLUÇÃO 2 (Art. 14, II, g)</b>				
<b>EMPRESA A</b>				
<b>Id</b>	<b>Objeto</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit</b>	<b>Vlr. Total</b>
<b>01</b>	Citrix ADX MPX 5900Z	<b>2</b>	<b>R\$ 580.459,00</b>	<b>R\$ 1.160.918,00</b>
<b>02</b>	Consultoria técnica avançada Citrix ADC	<b>1</b>	<b>R\$ 50.080,00</b>	<b>R\$ 50.080,00</b>
<b>Total</b>				<b>R\$ 1.210.998,00</b>
<b>Valores em USD foram convertidos na tabela de preços do dia.</b>				

<b>VALORES MÉDIOS</b>				
<b>Id</b>	<b>Item</b>	<b>Qtd.</b>	<b>Vlr. Unit Médio</b>	<b>Vlr. Total Médio</b>
<b>01</b>	Citrix ADX MPX 5900Z	<b>2</b>	<b>R\$ 580.459,00</b>	<b>R\$ 1.160.918,00</b>
<b>02</b>	Consultoria técnica avançada Citrix ADC	<b>1</b>	<b>R\$ 50.080,00</b>	<b>R\$ 50.080,00</b>
<b>Valor Total da Solução 2</b>				<b>R\$ 1.210.998,00</b>

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

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

4.1.1. Solução 1

4.1.1.1. Sim.

4.1.2. Solução 2

4.1.2.1. Sim.

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

4.2.1. Solução 1

4.2.1.1. Não se Aplica

4.2.1.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

4.2.2. Solução 2

4.2.2.1. Não se Aplica

4.2.2.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

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

4.3.1. Solução 1

4.3.1.1. Não se Aplica

4.3.1.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

4.3.2. Solução 2

4.3.2.1. Não se Aplica

4.3.2.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

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

4.4.1. Solução 1

4.4.1.1. Não se Aplica

4.4.1.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

#### 4.4.2. Solução 2

4.4.2.1. Não se Aplica

4.4.2.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

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

#### 4.5.1. Solução 1

4.5.1.1. Não se Aplica

4.5.1.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

#### 4.5.2. Solução 2

4.5.2.1. Não se Aplica

4.5.2.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

### **4.6.A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?**

#### 4.6.1. Solução 1

4.6.1.1. Não se Aplica

4.6.1.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

#### 4.6.2. Solução 2

4.6.2.1. Não se Aplica

4.6.2.2. Não se aplica, a solução a ser adquirida não se trata de software e sim de serviços de suporte.

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

### **5.1. Identificação**

5.1.1. *Solução 1 – Renovação do Serviço de Suporte Técnico para a Solução de Balanceamento de Cargas atualmente em uso*

## **5.2. Justificativa**

- 5.2.1. Com o objetivo de verificar quais soluções possuem a capacidade de atender aos requisitos levantados no Documento de Oficialização de Demanda e nos demais requisitos levantados pela Área Requisitante, através do Integrante Requisitante, esta equipe de planejamento da contratação, buscou uma solução que, além de trazer economia, garanta maior segurança e disponibilidade para a Solução de Balanceamento de Carga, conforme necessidades atuais do ambiente computacional do TJCE, mantendo a Infraestrutura com alto padrão de desempenho, adequado para tráfego de informações e sistemas críticos do Poder Judiciário, com segurança, garantia e disponibilidade.
- 5.2.2. Considerando os valores apresentados no item anterior, e analisando uma possível aquisição de nova solução de Balanceamento de Carga, com o objetivo de substituir a solução atual, vemos que não há vantagem econômica nesta possível solução, pois, o valor da renovação do serviço de Suporte Técnico, manutenção corretiva e preventiva é muito inferior ao custo da aquisição de uma nova solução, além de outras desvantagens, como: necessidade de contratação do serviço de implantação; necessidade de migração de todos os sistemas de informação inclusive de sistemas judiciais críticos para os novos equipamentos; e, o risco da inserção de incompatibilidades de hardware e softwares na infraestrutura atual do TJCE.
- 5.2.3. 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 que a solução escolhida foi baseada na manutenção da solução existente no ambiente tecnológico do TJCE, com suporte técnico especializado e garantia para toda a solução de hardware e software, para atualização de versões, patches e correções de bugs, incluindo suporte remoto 24x7x365, pelo período de mais 12 meses.

## **5.3. Descrição (Art. 14., IV, a)**

### **5.4. Bens e Serviços que Compõem a Solução (Art. 14., IV, a)**

- 5.4.1. A Solução de Tecnologia da Informação a ser adquirida deverá contemplar o Serviço de Suporte Técnico para os equipamentos e números de série apresentados na tabela abaixo:

<b>ID</b>	<b>Bem/Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Número de Série</b>
1	Citrix NetScaler SDX (8920)	1	2UWFGCUZ3G
2	Citrix NetScaler SDX (8920)	1	2U7J5CUXWA

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

5.5.1. 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;

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

5.5.2.1. Identificação precisa do equipamento;

5.5.2.2. Erro, falha ou anomalia observada;

5.5.2.3. Severidade;

5.5.2.4. Nome do responsável pela solicitação.

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

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

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

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

poderá ser agendada para dia e horário extraordinário.

5.5.7. O Serviço de Suporte Remoto compreende, dentre outras atividades:

- 5.5.7.1. 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;
- 5.5.7.2. Avaliação e interpretação de erros, alertas, e mensagens de sistema que possam sugerir qualquer falha ou avaria da solução de Servidor;
- 5.5.7.3. Indicação detalhada do procedimento ou providência a ser tomada para solucionar qualquer problema de software ou hardware que tenha sido previamente diagnosticado;
- 5.5.7.4. Execução remota dos procedimentos necessários para solucionar o problema identificado, exceto quando tratar-se de substituição de peças e partes;
- 5.5.7.5. 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 e update ou upgrade de software;
- 5.5.7.6. Atualizar softwares utilizados nos equipamentos que compõem a solução de Servidor, incluindo novas versões, drivers, firmwares e patches, a critério e conveniência do FABRICANTE, a qualquer dia da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados, no período, das 8h às 21h (horário e Brasília), limitando-se a duas ocorrências por mês.
- 5.5.7.7. O FABRICANTE é responsável pela identificação e seleção do arquivo apropriado para as atualizações que se fizerem necessárias à correção e prevenção de problemas, sendo obrigada a obter ou prover os respectivos arquivos.

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

5.6.1. O Serviço de Manutenção Corretiva implica em diagnosticar as falhas de hardware do equipamento, determinando a origem do problema, e corrigi-las por meio de ajuste, conserto e/ou substituição de partes ou componentes deteriorados com

peças originais ou homologadas pelo fabricante, restabelecendo a funcionalidade do equipamento em condições normais de uso, de acordo com as especificações do fabricante.

- 5.6.2. O FABRICANTE deverá prover serviços técnicos especializados de manutenção corretiva do equipamento, permitindo seu retorno a operação normal;
- 5.6.3. Elaboração e/ou execução de procedimentos especiais ou detalhamento dos procedimentos padrão, caso seja necessário;
- 5.6.4. Reinstalação de hardware e softwares, configuração, gerenciamento, com vistas a normalidade da operação dos serviços por ele prestados;
- 5.6.5. Detectar problemas e limitações de desempenho da Solução de Balanceamento de Cargas relacionados a software e/ou firmware instalados nos elementos que fazem parte do objeto desta contratação, substituindo-os por nova versão que implemente suas correções.
- 5.6.6. A manutenção corretiva deve contemplar erros de software que impedem o funcionamento da solução.
- 5.6.7. Apoio para interoperação das funcionalidades implementadas com os equipamentos existentes na rede da CONTRATANTE;

### **5.7. Evolução Tecnológica do Software**

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

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

## 5.8. Níveis de Severidade

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

Nível	Status do Servidor	Prováveis Cenários
3. Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha de software 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; 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 dos Servidores;  Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção;	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha de software ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s).
1. Crítico	Indisponível ou severamente degradado;  Solução parada, no todo ou em parte, no ambiente de produção provocando uma indisponibilidade parcial ou total do ambiente de produção da CONTRATANTE	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha de software ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo:  Combinação de falhas de nível alto.

5.8.1.1. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado, ou definido pelo FABRICANTE quando da abertura

automática de chamado por meio do monitoramento proativo.

### **5.8.2. Nível de Severidade: CRÍTICO (1)**

- 5.8.2.1. São chamados para manutenção corretiva e reparação de eventuais falhas na solução que se encontra inoperante ou com grave comprometimento em seu desempenho, impossibilitando ou afetando de forma significativa a capacidade do TJCE em manter a solução em operação;
- 5.8.2.2. Neste nível de severidade 1, o atendimento deverá ser prestado em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) com início em até 1 (uma) hora após o registro do chamado.
- 5.8.2.3. O prazo máximo de solução de problema referente a RMA ou troca de peças defeituosas deste tipo de atendimento é de 24 (vinte e quatro) horas contados a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista do FABRICANTE ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;
- 5.8.2.4. O atendimento deste nível de prioridade só poderá ser interrompido quando estabilizados os serviços e autorizado pelo fiscal do contrato.

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

- 5.8.3.1. Chamados para correção de eventuais falhas na solução, disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do Servidor e consequentemente de outros sistemas;
- 5.8.3.2. Neste nível de severidade 2, o atendimento deverá ser prestado em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) com início em até 2 (duas) horas após a abertura do respectivo chamado;
- 5.8.3.3. O atendimento deste nível de prioridade poderá ser interrompido se autorizado pelo fiscal do contrato.

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

- 5.8.4.1. Indicado para chamados com menor nível de criticidade, cujo objetivo é sanar dúvidas, implementar/ajustar funções, geração de novos relatórios, apoiar em atividades administrativas/operacionais gerais da solução;
- 5.8.4.2. Neste nível de severidade 3, o atendimento deverá ser prestado em regime 10x5 (10 horas por dia, cinco dias por semana) com o início do atendimento em até o

próximo dia útil após a abertura do respectivo chamado;

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

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

- 5.9.1. Encerrado o chamado técnico o FABRICANTE fornecerá ao CONTRATANTE documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término do atendimento, identificação do problema e suas causas, descrição das atividades e 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.

- 5.9.2. 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.

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

- 5.9.3.1. Identificação do chamado;
- 5.9.3.2. Data e hora de início e término do atendimento;
- 5.9.3.3. Identificação do equipamento;
- 5.9.3.4. Descrição do problema;
- 5.9.3.5. Severidade;
- 5.9.3.6. Providencias adotadas para o diagnóstico e solução; e
- 5.9.3.7. Identificação do técnico responsável.

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

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

## 6. NÍVEIS MÍNIMOS 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:

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

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

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.

6.5. Os serviços de Suporte Técnico e manutenção corretiva serão aferidos trimestralmente

com a respectiva apuração dos níveis de serviços, devendo, a Contratada, elaborar Relatório de Acompanhamento de Atendimento, apresentando-o ao TJCE, até o dia 10 do mês subsequente ao do encerramento do trimestre de prestação dos serviços.

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

## 7. Estimativa de Custo Total da Contratação

Valor de Referência					
ID	DESCRIÇÃO	Unid. Medida	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para equipamentos de Balanceamento de Cargas da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 pelo período de 12(doze) meses.	Serviço	2	R\$ 60.712,14	R\$ 121.424,28
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 121.424,28</b>

### 7.1. Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos (Art. 14., IV, b)

Necessidade	Requisitos
Garantir a infraestrutura de tecnologia da informação adequada para as demandas	Serviço de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para equipamentos de Balanceamento de Cargas, visa atender a demanda de capacidade de processamento de tráfego, bem como a disponibilidade de sistemas Judiciais e Administrativos de todo o Poder Judiciário do Ceará.

### 7.2. Benefícios Esperados (Art. 14., IV, c)

- 7.2.1. Manter a Solução de Balanceamento de Cargas do TJCE com os equipamentos Citrix NetScaler SDX (8920) cobertos por contrato de suporte técnico;
- 7.2.2. Ter acesso a atualizações de software e novas versões do produto;
- 7.2.3. Aumento e proteção de tráfego SSL para as aplicações Judiciais e Administrativas;
- 7.2.4. Aumento da largura de banda processada;
- 7.2.5. Aumento de processamento;
- 7.2.6. Separação / Segmentação de ambientes;

- 7.2.7. Centralização da administração;
- 7.2.8. Virtualização das instâncias de balanceamento;
- 7.2.9. Monitoramento e relatórios de análise das aplicações Web.

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

Id	Demanda Prevista	QTD	Unidade de Medida	Quantitativo a ser Contratado
1	Serviço de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para equipamentos de Balanceamento de Cargas da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920 pelo período de 12 meses.	2	UND	Este serviço, objeto desta contratação, visa atender a demanda por manter os para equipamentos de Balanceamento de Cargas da marca Citrix, modelo NetScaler SDX 8920, cobertos por suporte técnico, garantindo o seu funcionamento pelo período de 12 meses.

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

Necessidade	Descrição
1	Para a execução do serviço, objeto desta contratação, não serão necessárias adequações no ambiente do TJCE.

### 9. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 15, I)

#### 9.1. Recursos Materiais

9.1.1. **Recurso:** Acesso à internet que permita consultar o site do fabricante e efetuar downloads.

9.1.1.1. **Quantidade:** Não se aplica;

9.1.1.2. **Disponibilidade:** 24 horas por dia, todos os dias da semana;

9.1.1.3. **Ação para obter o recurso e seus Responsáveis:** Contactar a Coordenadoria de Suporte Técnico para liberar o respectivo acesso e permitir downloads.

9.1.2. **Recurso:** Infraestrutura de rede que permita o acesso à nossa rede de computadores para a execução de serviços de instalação e suporte técnico, quando necessário.

9.1.2.1. **Quantidade:** Não se aplica;

9.1.2.2. **Disponibilidade:** 24 horas por dia, todos os dias da semana. (Mediante requisição);

9.1.2.3. **Ação para obter o recurso e seus Responsáveis:** Contactar a Coordenadoria de Suporte Técnico para liberar o respectivo acesso.

## 9.2. Recursos Humanos

Função	Formação	Atribuições
Analista de Suporte	Conhecimento na operação da solução adotada.	Operacionalizar a solução adotada no TJCE.
Coordenador de Suporte Técnico	Análise de sistemas e conhecimento em suporte na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	Gerenciar a operacionalização da solução.
Técnico de Suporte	Conhecimento em suporte na área de TIC.	Apoiar a operacionalização da solução adotada.
Equipe do 3.º Nível CATI/TJCE	Conhecimento em suporte na área de TIC.	Suporte e Manutenção ao ambiente de Infraestrutura do TJCE.

## 10. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAIS (Art. 15, II)

Evento	Ações de Contingência e Seus Respostivos Responsáveis
Execução parcial ou <b>não</b> execução dos serviços de garantia e suporte técnico.	Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do nível mínimo de serviço e promover a aplicação das sanções previstas em contrato.  E/ou realizar novo processo licitatório para Contratação de empresa para manutenção dos equipamentos, peças, partes, componentes e softwares objetos do contrato.
Falência da CONTRATADA	Realizar novo planejamento de aquisição de nova solução de tecnologia da informação.
Anulação da contratação por culpa da contratada	Promover a aplicação das sanções previstas em contrato.  Realizar novo processo licitatório.
Execução parcial ou <b>não</b> execução dos serviços de garantia e suporte técnico.	Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do nível mínimo de serviço e promover a aplicação das sanções previstas em contrato.  E/ou realizar novo processo licitatório para Contratação de empresa para manutenção dos equipamentos, peças, partes, componentes e softwares objetos do contrato.

## 11. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL (Art. 15, III)

Ação	Responsável	Prazo
Realizar novo planejamento, que decidirá pela aquisição de novas garantias ou aquisição de novos equipamentos e softwares para atender a demanda da Solução de Balanceamento de Cargas para o Judiciário Cearense.	Gerência de Infraestrutura de TI Coordenadoria de Suporte técnico	Seis meses antes do vencimento das garantias dos equipamentos e suporte técnico dos softwares.
Bloquear todos as permissões e acessos aos recursos de tecnologia da informação pertencentes ao TJCE, concedidos à <b>CONTRATADA</b> .	Gerência de Infraestrutura de TI Coordenadoria de Suporte técnico	Ao final da vigência do contrato.

## 12. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA (Art. 15, IV)

### 12.1. Transferência de Conhecimento (Art. 15, IV, a)

Item a ser transferido	Forma de Transferência
Toda e qualquer informação pertinente a manutenção ou atualização da solução.	Através da apresentação de relatórios, apresentados por meio físico ou digital, ao final da resolução de cada chamado.

### 12.2. Direitos de Propriedade Intelectual (Lei N° 9.610, de 19 de fevereiro de 1998) (Art. 15, IV, b)

Cláusulas	Descrição
Cláusula 1	O direito de posse e propriedade de todos os artefatos e produtos elaborados pela CONTRATADA em decorrência do CONTRATO é do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

## 13. NATUREZA DO OBJETO (Art. 16, I)

13.1. Verifica-se que os Serviços de suporte técnico, manutenções preventiva e corretiva e evolução tecnológica para equipamentos de Balanceamento de Cargas são oferecidos por diversos fornecedores no mercado de TIC e apresentam características padronizadas e usuais. Assim, pode-se concluir que o objeto é comum, nos termos da Lei Federal N° 10.520/2002, e, portanto, como melhor opção, a utilização da modalidade “Pregão” sendo, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

13.2. Verifica-se também que os Serviços de suporte técnico, manutenções

preventiva e corretiva e evolução tecnológica para equipamentos de Balanceamento de Cargas constituem demanda de caráter contínuo, uma vez que está vinculada ao atendimento das necessidades que se apresentam rotineiramente para a Infraestrutura de TI. Portanto, a necessidade de o TJCE dispor de serviço de manutenção de tais equipamentos renova a cada ano, o que remete ao entendimento de caracterização de prestação continuada.

**13.3.** Não será permitida a participação de cooperativas, pois não há possibilidade de execução dos serviços com autonomia pelos cooperados, visto que os colaboradores devem ser subordinados ao proposto da contratada que deverá supervisionar os serviços e garantir sua qualidade.

**13.4.** Não será permitida a participação de consórcios, pois não importará prejuízo ao certame visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não se aplica ao presente caso.

#### **14. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO DO OBJETO E FORMA DE ADJUDICAÇÃO (Art. 16, II e III)**

**14.1.** Os produtos são comercializados por parceiros autorizados e divididos pelo fabricante por segmento de mercado. Nesta situação, o parceiro repassa diretamente ao fabricante os pedidos, que são atendidos diretamente por ele. Devido a essa dinâmica de comercialização, o parcelamento da solução não apresenta qualquer benefício.

#### **15. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO (Art. 16, VI)**

A modalidade de licitação escolhida deve ser o Pregão na forma eletrônica, sob o modo de disputa “aberto e fechado”, considerando se tratar de bens e serviços comuns, nos termos da lei Federal nº 10.520/2002, vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo Termo de Referência e Edital, por meio de especificações usuais no mercado.

#### **16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Art. 16., V)**

<b>Fonte</b>	Tribunal de Justiça ( <b>PROMOJUD</b> )
<b>Programa</b>	512 - EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL
<b>Natureza</b>	CUSTEIO

## **17. VIGÊNCIA CONTRATUAL (Art. 16., VI)**

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

**17.2.** Caso o prazo declarado de Fim de Suporte do Fabricante (EOS) seja inferior a 60 (sessenta) meses, a vigência máxima do contrato deverá ser até o prazo declarado de Fim de Suporte do Fabricante (EOS), sem prorrogação.

## **18. APROVAÇÕES**

---

Higo Kenshiti Cavalcante Ishigami - 9729  
Integrante Técnico

---

Adarildo de Brito Figueiredo – 8025  
Integrante Requisitante

---

Fábio de Carvalho Leite – 9594  
Integrante Administrativo

Fortaleza, 25 de junho de 2022.