



ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Termo de Referência – TR

CÓDIGO PAC 2024: TJCESETIN_2024_0031

AQSETIN2022020 - Soluções de Segurança – Firewall grande porte

1 OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Esta contratação tem como objeto aquisição de novos appliances de plataforma de segurança em cluster de firewalls tipo chassi (NGFW) da Palo Alto Networks incluindo licenças equivalentes as subscrições em curso, garantia e suporte técnico para atualização dos firewalls atuais em produção pelo prazo de 60 (sessenta) meses; incluindo serviços de instalação, treinamento e demais especificações e características consignados neste Termo de Referência.

1.2 Quantitativo

| Id | Bem/Serviço | Model/Part Number | Qtd. |
|-----------|---|---|-------------|
| 1 | PA-5410 with redundant AC power supplies 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PA-5410-AC | 2 |
| 2 | PA-5410 –60 meses– Palo Alto Networks Core Security Subscription Bundle: Advanced Threat Prevention Advanced URL Filtering Advanced Wildfire DNS Security SD-WAN) | PAN-PA-5410-BND-CORESEC-5YR | 2 |
| 3 | GlobalProtect subscription, for device in an HA pair, PA-5410 -60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PA-5410-GP-5YR | 2 |
| 4 | Zero Trust Network Access (ZTNA) com capacidade para suportar 400 usuários. 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PRISMA-ACCESS-MU-LCL-ENTERPRISE + PAN-PRISMA-ACCESS-PREM-SUCCESS +PAN-CDL-1TB | 1 |
| 5 | Panorama management software, 25 devices 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PRA-25 | 1 |

| | | | |
|----|---|-------------------------|---|
| 6 | Premium support prepaid, Panorama 25 devices 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-SVC-PREM-PRA-25-5YR | 1 |
| 7 | Premium support term, PA-5410 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-SVC-PREM-5410-5YR | 2 |
| 8 | Implantação da solução de Firewall | --- | 1 |
| 9 | Treinamento para até 08 (oito) pessoas. Carga horária de 40h | --- | 1 |
| 10 | Serviço de instalação e repasse de conhecimento para solução de zero trust network access (ztna) | --- | 1 |
| 11 | Serviço de Suporte Técnico e monitoramento 24x7 para next generation firewall em alta disponibilidade - prazo do contrato: 60 meses | --- | 1 |

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

2.1.1 Como o prazo de garantia/suporte/subscrições dos hardware e software adquiridos por meio do CT N° 17/2018 expirarão em 2023, e considerando o aumento dos riscos variados de falha, à medida que os equipamentos envelhecem, e as Resoluções e Portarias acima citadas, faz-se necessário uma “Aquisição de solução de plataforma de segurança em cluster de firewalls” para atender a atual demanda, continuar a oferecer os serviços já citados acima, bem como, as novas necessidades tecnológicas, propiciando ganhos na segurança, estabilidade, disponibilidade e desempenho dos Sistemas Administrativos e Judiciais que utilizam a solução atual.

2.2 Resultados a serem alcançados com a contratação

- 2.2.1 Manutenção e controle do tráfego de rede;
- 2.2.2 Filtrar o conteúdo da Web:
- 2.2.3 Garantir que apenas navegadores web e clientes de e-mail suportados possam ser executados na organização, idealmente utilizando apenas a versão mais recente disponibilizada pelo fabricante.
- 2.2.4 Desinstalar ou desabilitar plug-ins ou aplicações add-on não autorizados para navegadores web e clientes de e-mail.
- 2.2.5 Utilizar filtros de URL baseados em rede de forma a limitar a possibilidade de sistemas se conectarem a websites não aprovados pela organização. Tais filtros devem ser impostos a todos os sistemas da organização, quer se encontrem dentro do espaço físico da organização, quer não.
- 2.2.6 Subscrever serviços de categorização de URLs de forma a garantir que o filtro

esteja atualizado com base nas mais recentes definições de categorias de sítios eletrônicos disponíveis. Sites não categorizados devem ser bloqueados por padrão.

- 2.2.7 Realizar registros de log de todas as requisições a URLs a partir de cada um dos sistemas da organização, quer nas dependências corporativas, quer em dispositivos móveis, de forma a identificar potenciais atividades maliciosas e auxiliar operadores de incidentes com a identificação de sistemas potencialmente comprometidos.
- 2.2.8 Utilizar serviços de filtragem de DNS para auxiliar no bloqueio de acessos a domínios maliciosos.
- 2.2.9 Prevenção da rede interna contra ameaças cibernéticas digitais;
- 2.2.10 Análise preventiva a incidentes de segurança: prevenção, detecção e resposta a incidentes baseadas nos eventos gerados pelo firewall;
- 2.2.11 Coleta e tratamento de dados relacionados a segurança;
- 2.2.12 Filtrar os dados;
- 2.2.13 Estabelecimento de canal de comunicação seguro através da VPN;
- 2.2.14 Aumento da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações do Poder Judiciário do Estado do Ceará;
- 2.2.15 Aumento da proteção da rede interna contra possíveis tentativas de acesso indevido;
- 2.2.16 Implementação de mecanismos de proteção, prevenção de intrusão;
- 2.2.17 Implementação de regras de segurança, além de proteção específica em nível de aplicações como correio eletrônico, servidores WEB;
- 2.2.18 Melhoria da qualidade dos serviços, da proteção das informações da instituição e da produtividade dos usuários; e
- 2.2.19 Capacitação e qualificação da equipe de TIC do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 2.2.20 Manter a estabilidade, confiabilidade e proteção do tráfego de perímetro e da borda de acesso à Internet, através da renovação da solução atual que está em pleno funcionamento e das expansões de segurança pretendidas;
- 2.2.21 Introduzir o conceito de Zero Trust na arquitetura de segurança do TJCE, permitindo que o Tribunal esteja atualizado com as melhores práticas e referências do mercado no quesito segurança da informação.
- 2.2.22 Além disso, a contratação oferece recursos para aperfeiçoar o monitoramento, controle, penalização e bloqueio de bots (robôs) que utilizam recursos em excesso da infraestrutura de TI e aplicações do TJCE na Internet, muitas vezes até causando

depreciação da performance dos sistemas e causando indisponibilidade nos serviços;

- 2.2.23 Prevenir, detectar e responder a incidentes baseadas nos eventos gerados pelo firewall;
- 2.2.24 Localizar anomalias dentro do ambiente com o uso de inteligência artificial;
- 2.2.25 Dispor de equipamentos e soluções com novas tecnologias e recursos;
- 2.2.26 Prover alta disponibilidade nos equipamentos e mecanismos que são a base para proteção contra-ataques cibernéticos dentro da infraestrutura do TJCE;
- 2.2.27 Garantir o nível de suporte técnico necessário para atender um ambiente corporativo complexo e robusto;
- 2.2.28 Aperfeiçoar a detecção e respostas a ameaças cibernéticas no ambiente do TJCE;
- 2.2.29 Suporte a solução a ser adquirida;
- 2.2.30 Obter suporte adequado do fabricante quando da necessidade de aperfeiçoamento, melhores práticas, dúvidas de utilização e resolução de problemas.

2.3 Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

- 2.3.1 Os documentos que resultaram dos Estudos Técnicos Preliminares desta contratação seguem acostados nos respectivos autos do processo Administrativo que trata da demanda exposta nesse Termo.

2.4 Alinhamento estratégico

| ID | Objetivo Estratégico Institucional | ID | Objetivos de Contribuição da Setin |
|----|--|----|--|
| 01 | Fortalecer a inteligência de dados e a segurança da informação | 01 | Proporcionar segurança, disponibilidade e confiabilidade às informações dos sistemas, plataformas e ferramentas institucionais |

| ID | INICIATIVA ELENCADE NO PDTIC (2023-2024) |
|--------|--|
| N23005 | Soluções de Segurança – Firewall grande porte: ampliação/renovação |

2.5 Critérios Ambientais

- 2.5.1 A contratada deverá providenciar o recolhimento e o adequado descarte de produto(s) e material(is) inservível(is) originário(s) da contratação, recolhendo-os aos pontos de coleta ou centrais de armazenamentos mantidos pelo respectivo fabricante ou importador, para fins de sua destinação final ambientalmente adequada, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 01, de 18/03/2010, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, Resolução CONAMA nº 416, de 30/09/2009, e legislação correlata.
- 2.5.2 A contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 11º da Lei n.º 14.133/21.
- 2.5.3 Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2.
- 2.5.4 Que os bens devam ser preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.
- 2.5.5 Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva ROHS (*restriction of certain hazardous substances*), tais como mercúrio (hg), chumbo (pb), cromo hexavalente (cr(vi)), cádmio (cd), bifenil-polibromados (pbbs), éteres difenil-polibromados (pbdes).
- 2.5.6 Os serviços prestados e os bens fornecidos pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.

2.6 Natureza do Objeto

- 2.6.1 A natureza do objeto a ser licitado é comum de acordo com o art. 6º, da Lei 14.133, de 2021 c/c art. 3º do Decreto nº 10.024/2019 que considera bens e serviços comuns, com fornecimento de equipamento, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado.

2.7 Natureza do Serviço, se continuado ou não

2.7.1 Não se trata de serviço contínuo, uma vez que o objeto da contratação compreende o fornecimento de equipamentos, acessórios e serviços de instalação e treinamento, executados de única vez, com vistas à capacitação, implantação, instalação e configuração da solução adquirida.

2.8 Justificativa para Adoção do Pregão

2.8.1 A modalidade da licitação sugerida é o Pregão Eletrônico, em conformidade com a Lei 14.133/21, tendo em vista o objeto se tratar de bem e serviço comum, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;

2.8.2 A contratação da solução ora pretendida é oferecida por diversos fornecedores no mercado de TIC. Assim, trata-se de serviço comum pois é fácil encontrar empresas no mercado que realizam o fornecimento de equipamentos e executam serviços de manutenção, suporte e garantia da solução pretendida. Devido à alta demanda por esses serviços, há uma ampla oferta de fornecedores com diferentes níveis de expertise e qualidade e, portanto, licitação via Pregão, em sua forma eletrônica, pelo tipo menor preço, e modo de disputa aberto e fechado.

2.9 Justificativa para Aplicação do Direito de Preferência (Lei complementar nº 123/06 e Lei nº 8.248/91)

2.9.1 Nos termos do art. 48, III da Lei Complementar n. 123, de 2006 (atualizada pela LC n. 147/2014), a Administração deverá estabelecer, em certames para aquisição de bens de natureza divisível, cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte. Por essa razão, parcela de até 25% (vinte e cinco por cento) dos quantitativos divisíveis deverão ser destinados exclusivamente a ME/EPP/COOP beneficiadas pela LC n. 123/2006. Essas “cotas reservadas” deverão ser definidas em função de cada item separadamente ou, nas licitações por preço global, em função do valor estimado para o grupo ou o lote da licitação que deve ser considerado como um único item (art. 9º, inciso I do Decreto n. 8.538, de 2015).

2.9.2 In casu, a licitação que se pretende deverá ocorrer pelo menor preço de cada item e do lote - previamente ao menor preço de cada item. Contudo, todos os itens se trata de serviços e equipamentos em sua totalidade, sendo 7 (sete) itens, não havendo, desta forma, como fazê-lo divisível sem desnaturá-lo.

2.9.3 A divisão não se torna possível seja pelo fato de tratar-se de item unitário, qual seja a contratação de serviço técnico profissional pelo período de 60 (sessenta) meses, seja pela indivisibilidade técnica da solução de proteção para acessos remotos.

2.9.4 Para tanto, o art. 10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015 excepciona algumas hipóteses, quais sejam: I - não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório; II - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e as empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado, justificadamente; (...) IV - o tratamento diferenciado e simplificado não for capaz de alcançar, justificadamente, pelo menos um dos objetivos previstos no art. 1º. (grifo nosso)

2.9.5 No caso aqui exposto, com toda a contextualização elaborada até então, fica evidente de que o inciso II se amolda à situação ora posta, já vez que por se tratar de solução e serviços não divisíveis, não caberia particionar a entrega dos itens do lote entre fornecedores distintos.

2.9.6 Considera-se “não vantajosa a contratação” quando: I - resultar em preço superior ao valor estabelecido como referência; ou II - a natureza do bem, serviço ou obra for incompatível com a aplicação do benefício (Decreto nº 8.538, de 2015, art. 10, parágrafo único). (grifo nosso)

2.9.7 Diante do explanado, conclui-se que não há óbice quanto à aplicação da Lei Complementar 123/2006. Entretanto não é possível a divisão ou fragmentação dos itens em partes e nem aplicação do benefício da exclusividade para que ocorra a participação para ME/EPP, ante da impossibilidade da divisão técnica dos itens, conforme explanação apresentada neste Termo de Referência.

2.10 Da Subcontratação, Cisão ou Incorporação

2.10.1 Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto.

2.10.2 Não será admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Aquisição de solução de alta disponibilidade de Next Generation Firewall com gerenciamento centralizado e integrado, com garantia de funcionamento, atualização de assinaturas de proteção e suporte técnico local ou remoto, no modelo 24x7, pelo prazo de 60 (sessenta) meses; incluindo

serviços de instalação e treinamento.

3.2 A solução deve ser composta por dois equipamentos (appliances) que funcionam em cluster, especificamente projetados para atuar como Next Generation Firewall, com hardware e software fornecidos pelo mesmo fabricante.

3.3 Cada equipamento (appliance) integrante da solução de alta disponibilidade deve possuir licença ativada para suportar, de maneira simultânea e integrada, as seguintes funcionalidades: firewall, identificação de usuários, identificação dos países de origem e destino das comunicações (geolocalização), controle de acesso à Internet (controle de aplicações e filtragem de URLs), prevenção de ameaças (IPS, Antivírus, Anti-Bot, Anti-Malware, Anti-Spyware), administração de largura de banda de serviço de Internet (QoS – Quality of Service), decriptografia e inspeção de tráfego SSL, suporte para conexões VPN IPSec e SSL, controle de transferência de arquivos, roteamento estático e dinâmico, NAT e com garantia durante 60 (sessenta) meses. Devem ser as **CARACTERÍSTICAS GERAIS do ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.**

3.4 A solução de gerenciamento centralizado deverá ser constituída de, no mínimo, um "appliance virtual", que é uma solução de software baseada em máquina virtual, seguindo os padrões estabelecidos pelo DMTF (Distributed Management Task Force). Alternativamente, poderá ser utilizado um sistema operacional desenvolvido pelo fabricante da solução de gerenciamento que possa ser instalado e executado em ambiente virtual. A instalação da solução de gerenciamento ocorrerá em um ambiente de virtualização e hardware pertencente ao TJCE.

3.5 É obrigatório que todos os equipamentos e seus componentes sejam novos, sem uso prévio, entregues em perfeitas condições de funcionamento e sem quaisquer sinais de danos físicos, tais como marcas, amassados, arranhões ou outras imperfeições. Além disso, devem ser acondicionados em suas embalagens originais.

3.6 Equipamentos que estejam no fim de sua vida útil ou não recebam mais suporte não serão aceitos.

3.7 Devido à complexidade das soluções de segurança, faz-se necessário manter um suporte técnico especializado, 24x7, com o objetivo de poder acionar um suporte técnico, obter recomendações de melhores práticas e assessoramento para o funcionamento da plataforma de solução de segurança.

3.8 Além disso, a garantia é fundamental para manter contratos de substituição de peças e equipamentos durante a vigência do contrato. Com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e a estabilidade do ambiente, a contratada deverá fornecer um novo hardware, que seja equivalente ou superior, para ser utilizado em situações de falha de equipamento, falha de fabricação, degradação dos serviços ou qualquer outro tipo de problema com a solução. Essa disponibilidade de hardware adicional é crucial para assegurar que o ambiente não seja interrompido ou degradado por tempo indeterminado. A contratada deve estar preparada para lidar

prontamente com qualquer eventualidade, minimizando os efeitos adversos sobre o funcionamento do equipamento. A capacidade de resposta rápida e eficiente nessas situações é essencial para manter a integridade e a confiabilidade do ambiente do tribunal, garantindo que as atividades judiciais e administrativas possam ser conduzidas sem interrupções significativas.

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Conforme consta no ANEXO I.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Metodologia de Trabalho

| Etapa/Fase/Item | Prazo / Condição |
|---|--|
| Reunião de alinhamento | Em até 5 (cinco) dias úteis após a data de assinatura do contrato. |
| Entrega do hardware | Em até 30 (trinta) dias corridos após a data de emissão da ordem de fornecimento pela Contratante. |
| Instalação, configuração e testes da solução | Em até 5 (cinco) dias corridos contados da data de emissão da ordem de serviço pela Contratada. |
| Operação assistida | Após as atividades de instalação, configuração e migração tecnológica, deve ser iniciada a operação assistida para os itens 1 a 3 que consta na tabela do item 1.2, com duração de 20 dias úteis, podendo ser prolongada no caso de percepção por parte do TJCE de pendências impeditivas à emissão de recebimento definitivo dos serviços até que sejam sanadas para o atendimento dos requisitos técnicos. |
| Treinamento | Está condicionada à solicitação prévia, via emissão de ordem de serviço por parte da Contratante, em data a ser previamente acordada com o TJCE. |
| Documentação | Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada deverá, em até 5 dias úteis, entregar ao Tribunal documentação de as-built de cada serviço. |
| Período de suporte, monitoramento e garantia da solução de TI | 60 (sessenta) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. |
| Regime para atendimento da garantia on-site | NBD - Next Business Day (próximo dia útil) em atendimento no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias na semana) |

| Etapa | Método |
|---|--|
| Entrega do Objeto | <p>01 (hum) Appliance de Firewall deverá ser entregue: TJCE – Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambeba, CEP: 60822-325, prédio ANEXO – Centro de Documentação e Informática (CDI) – Secretaria de Tecnologia da Informação/Departamento de Infraestrutura de TI.</p> <p>01 (hum) Appliance de Firewall deverá ser entregue: Fórum Clóvis Beviláqua, situado na Rua. Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza - CE, 60811-690. Deverá ser conferido as quantidades por item.</p> |
| Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo | <p>Quando da entrega do objeto do contrato, os equipamentos serão avaliados quanto as suas características técnicas, a fim de se verificar a conformidade com àquelas exigidas no Termo de Referência.</p> <p>Será também avaliado o tempo de fornecimento da solução dentro dos prazos especificados, que no caso da entrega do objeto, é de até 30 (trinta) dias corridos contados da data de emissão da Ordem de Fornecimento de Bens.</p> <p>O recebimento definitivo da solução de TI fornecida ocorrerá após recebimento e conclusão da etapa de “Instalação, configuração e testes da solução”, por parte da Contratante, da conformidade do produto ofertado quanto às exigências contidas no Termo de Referência em até 10 (dez) dias corridos, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório.</p> |
| Durante a Garantia | Durante a prestação da garantia, será avaliado o cumprimento dos prazos de solução dos chamados e a conformidade técnica dos equipamentos substituídos. |

5.2 A execução do objeto deve incluir as fases de planejamento, instalação, configuração, migração tecnológica, elaboração de documentação técnica e operação assistida. Tais fases devem observar as seguintes condições:

5.2.1 Condições Gerais

5.2.1.1 A CONTRATADA é responsável por realizar as seguintes atividades, em conformidade com as especificações técnicas de cada item, apresentadas e aprovadas previamente pelo TJCE:

5.2.1.1.1 Planejamento, instalação, configuração e migração tecnológica.

5.2.1.1.2 Elaboração de documentação técnica.

5.2.1.1.3 Operação assistida dos serviços.

5.2.1.2 Estas atividades também abrangem o levantamento da solução atualmente em uso no Tribunal e a migração das configurações existentes para o ambiente proposto.

5.2.1.3 Desde o início das atividades referentes à fase de planejamento até o recebimento definitivo de cada item de serviço, a CONTRATADA deve alocar profissionais com experiência comprovada na tecnologia dos produtos para cada um dos serviços.

5.2.1.4 Da mesma maneira, a CONTRATADA deve manter profissional com papel de gerente de projeto para realização das atividades de planejamento, interlocução, elaboração de cronograma e entrega de documentação técnica associada à fase.

5.2.2 Etapas

5.2.2.1 Os Serviços Gerenciados de Segurança devem ser entregues em etapas:

- 5.2.2.1.1 Reunião de alinhamento
- 5.2.2.1.2 Entrega do hardware
- 5.2.2.1.3 Instalação, configuração e testes das soluções
- 5.2.2.1.4 Operação assistida
- 5.2.2.1.5 Treinamento
- 5.2.2.1.6 Documentação

5.2.3 Reunião de alinhamento

5.2.3.1 Em até 5 (cinco) dias úteis após a data de assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, bem como o planejamento e definições de roteiro de suporte técnico dedicado, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

5.2.3.2 O Plano de Implantação deverá ser alinhado na reunião de kick-off, juntamente com a equipe técnica da SETIN.

5.2.3.3 Deverão participar dessa reunião, no mínimo, os fiscais do contrato, o Preposto da Contratada e demais intervenientes necessários. Caso a contratante entenda que seja necessária a presença do fabricante, o mesmo deverá estar presente na call de Kick-off.

5.2.3.4 A reunião deverá ocorrer no TJCE ou por vídeo conferência, de preferência, antes do início da execução dos serviços / entrega dos bens, em data e horário a ser agendada pelos fiscais do contrato.

5.2.3.5 Nessa reunião, a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além da equipe técnica responsável pelo atendimento do serviço especializado e suas respectivas qualificações técnicas.

5.2.3.6 Será realizada, na reunião, o alinhamento dos aspectos principais para o Plano de Implantação que deverá ser entregue pela Contratada, idealizada por ambas as partes.

5.2.3.7 A Contratada deverá apresentar um número de telefone que possibilite ligações para a central de suporte, portal/url e endereço de e-mail para fins de abertura, acompanhamento de chamados e resolução de dúvidas sobre a Solução;

5.2.3.8 Os profissionais indicados pela Contratada deverão efetivamente atender os serviços objeto do contrato, admitindo-se suas substituições por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada previamente pelo TJCE.

5.2.3.9 A Contratada cumprirá as instruções complementares do TJCE quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências do TJCE.

5.2.4 Entrega do hardware

5.2.4.1 Após a assinatura do contrato, os fiscais do contrato ficarão aptos a solicitar o primeiro empenho.

5.2.4.2 A entrega dos equipamentos deverá ocorrer em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após a data de emissão da ordem de fornecimento pela Contratante.

5.2.4.3 Os equipamentos e componentes serão entregues pela CONTRATADA em perfeitas condições de operação, salvo quando ocorrerem situações fora do controle da mesma, tais como: greves nos serviços de transportes, guerras e perturbações de caráter social, político ou econômico, devidamente comprovadas e formalmente aceitas pelo TJCE.

5.2.4.4 Os equipamentos e materiais deverão ser entregues acondicionados adequadamente, em caixa lacrada, de forma a resistir à armazenagem e permitir completa segurança durante o transporte.

5.2.4.5 A entrega deverá ocorrer no horário das 08:00 às 17:00, de segunda a sexta-feira, exceto nos feriados nos seguintes endereços:

5.2.4.5.1 **01 (hum) Appliance de Firewall deverá ser entregue:** TJCE – Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. – Cambéa, CEP: 60822-325, prédio ANEXO – Centro de Documentação e Informática (CDI) – Secretaria de Tecnologia da Informação/Departamento de Infraestrutura de TI.

5.2.4.5.2 **01 (hum) Appliance de Firewall deverá ser entregue:** Fórum Clóvis Beviláqua, situado na Rua. Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza – CE, 60811-690.

5.2.4.6 O não cumprimento do prazo de entrega, ou entrega parcial, ou entrega de configuração inferior a solicitada, implicará as sanções administrativas previstas neste termo de referência.

5.2.4.7 A CONTRATADA deverá informar ao TJCE a disponibilidade do produto para que sejam tomadas todas as providências necessárias ao início da execução do teste de recebimento definitivo, a ser efetuado.

- 5.2.4.8 Entende-se como recebimento definitivo dos produtos, aquele recebido funcionando e em perfeitas condições, com a devida instalação, quando esta estiver prevista nas especificações.
- 5.2.4.9 Por ocasião do recebimento definitivo dos produtos será assinado documento pertinente, que integrará o Contrato.
- 5.2.4.10 Juntamente a cada produto entregue deverão constar os respectivos manuais de instruções e demais literaturas técnicas pertinentes, bem como respectivas notas fiscais e/ou faturas.
- 5.2.4.11 Caberá à Contratada a responsabilidade pela entrega dos bens, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;
- 5.2.4.12 O material deverá ser entregue pela Contratada em perfeitas condições de operação;
- 5.2.4.13 Deverá ser entregue, juntamente com os bens adquiridos, as respectivas notas fiscais e/ou faturas.
- 5.2.4.14 Por ocasião do recebimento provisório/definitivo dos produtos, será assinado documento pertinente, em conformidade com o estabelecido no Art. 140, da Lei 14.133/2021.
- 5.2.4.15 Sendo necessário o pedido de prorrogação de prazo para entrega dos materiais, somente será conhecido por este Tribunal caso tal pleito seja devidamente fundamentado e protocolado de maneira virtual, juntamente com documentação probatória das alegações, no e-mail dos fiscais do contrato, em até 05 (cinco dias) antes de expirar o prazo inicialmente estabelecido.
- 5.2.4.16 A garantia dos equipamentos e o serviço de suporte técnico iniciarão após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- 5.2.4.17 Constatado defeito de fábrica do material, cabos e módulos, em sua utilização durante o prazo de garantia do produto, a Contratada deverá substituí-los por outros iguais ou superiores, no prazo de dez (10) dias úteis contados a partir da notificação efetuada pelo Contratante, sem qualquer ônus adicional.
- 5.2.4.18 A garantia on-site dos equipamentos deverá ser realizada nos Data Centers do Tribunal de Justiça.

5.2.5 **Instalação, configuração e testes das soluções**

- 5.2.5.1 A execução dos serviços de instalação, configuração e disponibilização dos licenciamentos deverá ocorrer em, no máximo 5 (cinco) dias corridos contados da data de emissão da ordem de serviço pela Contratada.

- 5.2.5.2 A CONTRATADA deverá entregar, em até 02 (dois) dias úteis após a conclusão da instalação dos equipamentos, relatório de instalação que deverá conter: confirmação de todos os equipamentos e perfeito funcionamento do hardware, identificação de cada produto instalado (marca, modelo, versão, número de série, número da licença, etc.), nome, matrícula, data e assinatura do técnico responsável pela CONTRATADA e do técnico do TJCE.
- 5.2.5.3 A CONTRATADA deve ser responsável por prover os recursos necessários à instalação e configuração de equipamentos, sem ônus adicionais ao Tribunal, incluindo o fornecimento de cabos elétricos, cabos lógicos, adaptadores elétricos, parafusos, porcas, conectores, kits racks, tomadas e demais materiais necessários à instalação de equipamentos nos locais de prestação dos serviços, incluindo o fornecimento de transceivers/transceptores para a utilização de interfaces de fibra-óptica.
- 5.2.5.4 Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos equipamentos, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguros correspondentes.
- 5.2.5.5 Além dos recursos de infraestrutura supracitados, a CONTRATADA deve ser responsável pelo fornecimento de licenças de sistemas operacionais, quando necessários para o provimento dos softwares integrantes da solução proposta. Nesse contexto, incluem-se sistemas operacionais básicos, patches de atualização, softwares de aplicações, softwares de bancos de dados, entre outros.
- 5.2.5.6 Ademais, os equipamentos e softwares necessários à prestação dos serviços devem estar cobertos por contratos de suporte técnico e garantia do fabricante durante o período de vigência de cada um dos itens de serviço.
- 5.2.5.7 Os softwares propostos e licenciados para a solução, excluindo aqueles a serem instalados em equipamentos para o provimento de serviços integrados, quando explicitamente permitidos, devem ser instalados em máquinas virtuais a serem providas pelo TJCE. Nesse contexto, incluem-se os softwares dimensionados para prover diretamente serviços da solução, bem como aqueles referentes à administração e monitoramento de equipamentos e serviços, que devem ser instalados em sua última versão estável e atualizada pelos respectivos fabricantes.
- 5.2.5.8 Ademais, os equipamentos e softwares devem ser integrados à base de usuários com privilégios administrativos do Microsoft Active Directory e RADIUS (Remote Authentication Dial-in User Service) da rede do Tribunal para concessão de perfis de

acesso às ferramentas implementadas. Nesse contexto, devem ser configurados 3 (três) perfis de acesso para os serviços: um perfil de leitura, consulta a informações, configurações e logs, para o acompanhamento da execução de serviços por parte da equipe técnica do TJCE; um perfil de controle total para a execução das atividades de administração e gerência remota da plataforma por parte da CONTRATADA; e um terceiro de controle total para a execução das atividades de administração e gerência da plataforma por parte da equipe técnica do TJCE, a ser utilizada somente em caso de grave emergência, como nos casos de sinistros que causem a indisponibilidade total dos serviços ou a indisponibilidade da CONTRATADA. Essas credenciais de acesso, para uso em caso de emergência, devem ser armazenadas em cofre do Tribunal, cujo procedimento de utilização deve ser acordado com a CONTRATADA em momento oportuno.

- 5.2.5.9 Todos os elementos instalados devem ser configurados para envio de logs para a solução de consolidação e correlacionamento de eventos do Tribunal, implantada em ambiente virtualizado, responsável pela coleta, processamento, normalização, armazenamento e correlação de eventos gerados pelos diversos servidores de rede e de aplicação. Dessa forma, as atividades de levantamento, desenvolvimento de conectores e implantação de casos de uso de correlacionamento da solução implantada deve fazer parte das etapas de implantação da solução.
- 5.2.5.10 Além disso, os equipamentos e softwares fornecidos devem ser configurados para enviar notificações e alarmes de performance e disponibilidades ao software de monitoramento adotado e implantado na infraestrutura do TJCE.
- 5.2.5.11 Faz parte da fase de instalação a interação com as equipes do TJCE para configuração das rotinas de backup da solução ofertada e da realização de testes de restore e de desligamento/religamento da solução.
- 5.2.5.12 Finalmente, todas as regras, configurações e serviços existentes na solução de segurança atualmente instalada no TJCE devem ser avaliadas e os elementos instalados devem ser configurados de forma a compatibilizar tudo com os ajustes necessários para melhoria e otimização, de forma a garantir nível de segurança igual ou superior.
- 5.2.5.13 O licenciamento de uso e a execução dos serviços de suporte técnico e garantia deverão ser iniciadas com base na data de recebimento definitivo dos seus respectivos equipamentos.
- 5.2.5.14 A garantia dos equipamentos e software terá vigência de 60 (sessenta) meses contados da data dos respectivos recebimentos definitivos e para os itens que

envolvem entrega de novos equipamentos.

5.2.6 Operação assistida

5.2.6.1 Após as atividades de instalação, configuração e migração tecnológica, deve ser iniciada a operação assistida para os itens 1 a 3 que consta na tabela do item **1.2**.

5.2.6.2 A operação assistida deve ter a duração de 20 dias úteis, de modo a assegurar a execução de ações rápidas corretivas necessárias ao bom funcionamento dos serviços e reduzir riscos inerentes à migração tecnológica da plataforma atualmente existente.

5.2.6.3 As atividades de operação assistida devem ser realizadas obrigatoriamente com a presença de técnico capacitado, em horário comercial, e devem se iniciar logo após a migração tecnológica, testes e ativação dos serviços. Caso seja necessária a consecução de atividades que possam afetar a disponibilidade dos serviços, as atividades de operação assistida podem ser prolongadas após o horário comercial, sem qualquer ônus para o TJCE.

5.2.6.4 A duração das atividades de operação assistida pode ser prolongada no caso de percepção por parte do TJCE de pendências impeditivas à emissão de recebimento definitivo dos serviços até que sejam sanadas para o atendimento dos requisitos técnicos.

5.2.6.5 O período de operação assistida deve englobar, entre outras, as seguintes atividades para cada um dos itens de serviço:

5.2.6.5.1 Monitoramento de funcionamento e da capacidade dos serviços, resolução de problemas (troubleshooting), análise da efetividade de regras e configurações, simulação de abertura de chamados, instalação de patches, execução/revisão de procedimentos de backup e restore de configurações, definição de casos de uso para correlacionar eventos, manutenção da documentação técnica e revisão de boletins e indicadores;

5.2.7 Treinamento

5.2.7.1 A prestação dos serviços relacionados ao item de Treinamento – está condicionada à solicitação prévia, por uma ordem de serviço, em data a ser previamente acordada com o TJCE.

5.2.7.2 A alteração dos prazos para início e término de uma Ordem de Serviço somente deve ser possível mediante apresentação tempestiva de justificativas plausíveis, a serem analisadas e devidamente aceitas pelo Tribunal.

5.2.8 Documentação

5.2.8.1 Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada deverá, em até 5 dias úteis, entregar ao Tribunal documentação de as-built de cada serviço,

contendo as seguintes informações:

- 5.2.8.1.1 Descrição dos serviços implantados, assim como os procedimentos de instalação e configuração;
- 5.2.8.1.2 Descrição da topologia física de equipamentos após a ativação dos serviços e o cenário de implantação e integração da rede;
- 5.2.8.1.3 Descrição de topologia lógica e detalhes de design de baixo nível (por exemplo, endereços IP, nomes de dispositivos, matriz de cabeamento, pesquisa do local, configuração específica do site/dispositivo);
- 5.2.8.1.4 Dados dos equipamentos e softwares, incluindo configurações, números de série e versões;
- 5.2.8.1.5 Parâmetros de configuração, operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos equipamentos e softwares;
- 5.2.8.1.6 Hardening/segurança do sistema;
- 5.2.8.1.7 Definição de responsabilidades;
- 5.2.8.1.8 Recursos de alta disponibilidade;
- 5.2.8.1.9 Scripts de operação, incluindo desligamento e ligamento, switch over, acionamento do equipamento de contingência, quando necessário;
- 5.2.8.1.10 Procedimentos para abertura e atendimento a chamados;
- 5.2.8.1.11 Procedimentos de recuperação de equipamentos;
- 5.2.8.1.12 Rotinas de backup e restore dos equipamentos, softwares e configurações implantadas;
- 5.2.8.1.13 Rotinas periódicas configuradas;
- 5.2.8.1.14 Desenho dos racks onde estão instalados os equipamentos (bayface);
- 5.2.8.1.15 Definição de padrões porventura existentes na solução (ex. padrão de nome de objetos)
- 5.2.8.1.16 Documentação das informações de configuração cadastradas.

5.3 Instrumentos de Solicitação do Serviço de Suporte Técnico e Monitoramento

- 5.3.1 Abertura em central de atendimento único para todos os serviços;
- 5.3.2 Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação do(s) serviço(s):
 - 5.3.2.1 Atendimento através de canal telefônico gratuito 0800 ou com custo de ligação local em Fortaleza/CE, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana);

- 5.3.2.2 Chamado técnico através de site na Internet da CONTRATADA, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e/ou canal telefônico gratuito 0800 ou custo de ligação local para Fortaleza/CE;
- 5.3.3 No provimento deste serviço por meio de telefone (0800), a CONTRATADA fica obrigada a permitir o recebimento de ligações de terminais fixos e móveis.
- 5.3.4 Para os atendimentos por meio de telefone (0800) ou de Call Center, o tempo máximo de espera deverá ser de até 03 (três) minutos.
- 5.3.5 No caso de a CONTRATADA optar pelo atendimento por Website, deverá ser possível que ao TJCE indique uma lista de produtos por meio de arquivo anexo ou diretamente na página, em um único registro. Neste caso, a data e hora do registro serão consideradas como horário da abertura do chamado para todos os produtos listados.
- 5.3.6 A CONTRATADA deverá permitir que o TJCE acompanhe o estado de chamados abertos no Centro de Assistência Técnica do fabricante por meio de site da Internet. O acesso ao Centro de Assistência Técnica deverá estar disponível durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano, passível de penalidade em caso de descumprimento, conforme disposto no item **11** deste Termo de Referência.
- 5.3.7 O horário de abertura de chamado será determinado conforme abaixo:
- 5.3.7.1 Para chamados abertos pelos canais 0800 ou Call Center → o horário da abertura do chamado será a data e hora da ligação realizada pelo profissional do TJCE informando do problema ocorrido. Caso a atendente não possa informar o número e chamado neste momento, a mesma deverá, obrigatoriamente, informar um número de protocolo que registre a data e hora da ligação realizada.
- 5.3.7.2 Para chamados abertos pelo canal Website → o horário da abertura do chamado será a data e hora do acesso ao Website para registro do problema ocorrido. No momento do registro, a página web deverá informar o número de chamado. Caso isso não seja possível, a mesma deverá informar um número de protocolo que registre a data e hora do acesso realizado.
- 5.3.8 O horário de abertura do chamado demarcará o início da contagem do prazo de solução das ocorrências, independente do retorno da CONTRATADA. O horário de abertura de chamado será determinado conforme descrito no subitem **5.3.7** deste Termo de Referência.

5.3.9 O horário de abertura do chamado demarcará o início da contagem do prazo de retorno, para os chamados estabelecidos como severidade 4, independente do retorno da CONTRATADA. O horário de abertura de chamado será determinado conforme descrito no subitem 5.3.7 deste Termo de Referência.

5.3.10 Não deverá haver qualquer limitação para o número de técnicos do TJCE autorizados a abrir chamados técnicos.

5.4 Local de Execução do Serviço

5.4.1 A execução dos serviços, assim como a instalação dos equipamentos deverá ocorrer nos seguintes endereços, após agendamento prévio com os fiscais do contrato:

5.4.1.1 **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**, situado na Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N. - Cambéa CEP: 60822-325.

5.4.1.2 **Fórum Clóvis Beviláqua**, situado na Rua. Des. Floriano Benevides Magalhães, 220 – Edson Queiroz, Fortaleza – CE, 60811-690.

5.5 Horário de Execução do Serviço

5.5.1 A prestação dos serviços presenciais de suporte técnico, instalação e configuração dos equipamentos de verão ocorre normalmente de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, a menos que haja um acordo prévio entre as partes. Em casos de execução de garantia, substituição de hardware ou emergências que exijam atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, o serviço será disponibilizado mediante acordo prévio.

5.5.2 Os serviços serão solicitados mediante a abertura de um “chamado”, efetuado por técnicos do Contratante, via chamada telefônica local, a cobrar ou 0800, e-mail, website ou chat do fabricante ou à empresa autorizada (em português – para o horário comercial – horário oficial de Brasília).

5.5.3 Para entrega, instalação e configuração dos equipamentos, deverá seguir agendamento prévio com os fiscais do contrato.

5.5.4 **Relatório de Instrumento de Medição de Resultados:** Relatório elaborado mensalmente pela Contratada e encaminhado via e-mail aos fiscais do contrato, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

5.5.4.1 Contratante;

5.5.4.2 Número do Contrato;

- 5.5.4.3 Endereço;
- 5.5.4.4 Mês de Referência;
- 5.5.4.5 Data da realização;
- 5.5.4.6 Data de registro do chamado, início e fim do atendimento;
- 5.5.4.7 Fiscal técnico responsável;
- 5.5.4.8 Responsável técnico da Contratada;
- 5.5.5 A Contratante possui ampla liberdade de contestar os dados informados no Relatório de Instrumento de Medição de Resultados, podendo solicitar correções no mesmo, no prazo de 3 (três) dias úteis, caso identifique que as informações apresentadas estejam incorretas.
- 5.5.6 Após a análise e aprovação deste relatório, a Contratante deverá emitir o documento “Autorização para Faturamento”, descrito no item 5.5.7 deste Termo de Referência.
- 5.5.7 Autorização para Faturamento: Autorização emitida pelo Fiscal Administrativo do Contrato ao Preposto da Contratada. Este documento contém a autorização para que a Contratada possa efetuar o faturamento.

5.6 Instrumento de Medição de Resultados – IMR

- 5.6.1 A prestação do Serviço Técnico executado terá sua qualidade medida por meio de Instrumento de Medição de Resultados – IMR.
- 5.6.2 Havendo qualquer interrupção ou mal funcionamento da solução, o TJCE efetuará abertura de chamado reportando todos os sintomas.
- 5.6.3 Serão considerados para efeitos de medição de resultados:
 - 5.6.3.1 **Prazo de Atendimento:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pelo TJCE na Central de Atendimento do Contratado e o efetivo início dos trabalhos de suporte.
 - 5.6.3.2 **Prazo de Solução Definitiva:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pela SETIN na Central de Atendimento do Contratado e a efetiva recolocação da solução em pleno estado de funcionamento.
- 5.6.4 A contagem do prazo de solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizado pelo Contratado, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela SETIN.

- 5.6.5 As características do serviço IMR são as seguintes:
- 5.6.5.1 **Horário Comercial de Atendimento:** 08h às 18h, de segunda a sexta-feira;
 - 5.6.5.2 **Tempo de solução:** varia de acordo com a severidade;
 - 5.6.5.3 O prazo de solução poderá ser prorrogado, de acordo com as tratativas do atendimento, mediante aprovação prévia dos fiscais do contrato;
 - 5.6.5.4 Em casos comprovados em que a resolução da solução dependa exclusivamente do fabricante, o prazo poderá ser prorrogado, conforme definido entre os fiscais e a empresa contratada;
 - 5.6.5.5 **Intervalo de cobertura:** 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana)
 - 5.6.5.6 **Suporte a distância/remoto:** Assistência remota para solução de problemas comuns de suporte.
 - 5.6.5.7 Todo e qualquer procedimento de atualização remota deve ser programado, previamente, entre a CONTRATADA e os fiscais do contrato, através de e-mail.

5.7 Indicadores de Instrumento de Medição de Resultados – IMR

- 5.7.1 Os Indicadores do Instrumento de Medição de Resultados (IMR) serão elencados para os serviços de suporte técnico da solução.
- 5.7.2 Os serviços serão medidos, controlados e acompanhados pela Contratante durante o período de vigência do contrato, assim como a definição do Instrumento de Medição do Resultado (IMR), com os acordos de níveis de serviço desejado e suas respectivas notificações ou penalidades.
- 5.7.3 O principal elemento para medir a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pela Contratada será o IMR. Com relação a esse item, serão considerados os seguintes aspectos:
 - 5.7.3.1 O IMR será aplicado a todos os serviços prestados pela Contratada indicados nesse tópico e não por amostragem.
 - 5.7.3.2 Objetivando a qualidade, a Contratada deverá estabelecer procedimentos e condições que permitam a melhoria contínua dos serviços prestados.
 - 5.7.3.3 As medições dos indicadores de nível de serviço serão aferidas pelos fiscais do contrato.

5.7.3.4 O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação ou penalidades à Contratada previstas em contrato.

5.7.3.5 A Contratante poderá avaliar as justificativas fundamentadas apresentadas pela Contratada para não aplicação das notificações ou penalidades.

5.7.4 Ao abrir um chamado relativo ao serviço de suporte técnico, o Contratante poderá classificá-lo em 4 (quatro) níveis de severidade:

5.7.4.1 **Severidade 1:** quando ocorre a paralisação dos sistemas objeto desta contratação, configurando-se como situação de emergência.

5.7.4.2 **Severidade 2:** quando se verifica uma grave perda de funcionalidades em programas ou sistemas do TJCE, inexistindo alternativas de contorno, sem, no entanto, interromper em sua totalidade a prestação do serviço;

5.7.4.3 **Severidade 3:** quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades em programas ou sistemas do TJCE, causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços pelo TJCE;

5.7.4.4 **Severidade 4:** quando se verifica como necessária a prestação de suporte local proativo para orientação e apoio às melhores práticas para análise do ambiente, execução de implementações visando melhorias na arquitetura, integrações, capacidade, desempenho e elaboração de relatórios executivos, gerenciais e operacionais, sem que haja indisponibilidade e/ou perda de funcionalidades dos sistemas do TJCE, incluindo a prestação de informações, aperfeiçoamentos ou esclarecimentos sobre documentação ou funcionalidades de programas.

5.7.5 A Contratada deverá respeitar os seguintes Instrumentos de Medição de Resultados para o suporte técnico da solução, consoante cada indicador do IMR:

| Prazo máximo para solução definitiva, ou apresentação de solução de contorno. | |
|---|---|
| Chamados de Severidade 1 | Até 4 Horas, contados a partir do registro do chamado. |
| Comprometimento para início do atendimento e resposta | |
| Chamados de Severidade 2 | Até 30 Minutos, contados a partir do registro do chamado. |
| Chamados de Severidade 3 | Até 2 Horas, contados a partir do registro do chamado. |
| Chamados de Severidade 4 | Até 4 Horas, contados a partir do registro do |

| | |
|--|---|
| | chamado. |
| Ferramentas de Suporte | |
| Últimos Hot Fixes e Service Packs | Sim |
| Grandes Upgrades e Melhorias | Sim |
| Acesso a fóruns de produtos da Fabricante | Acesso Total |
| Acesso a Base de Conhecimento de Suporte On-Line | Especialista |
| Suporte de Hardware | |
| Determinação de RMA – Autorização para devolução de material | Parceiro |
| Método de envio RMA – Autorização para devolução de material | Próximo voo / Express Delivery (quando aplicável) ou Envio no Mesmo Dia Útil. |

- 5.7.6 O nível de severidade será atribuído pelo TJCE no momento da abertura do chamado.
- 5.7.7 Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.
- 5.7.8 Toda e qualquer despesa decorrente do suporte remoto ou “on site” desses atendimentos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.7.9 No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a Disponibilização da Solução, serão desconsiderados os períodos em que o TJCE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.
- 5.7.10 Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá enviar informações, para o e-mail dos fiscais técnicos, sobre as correções a serem aplicadas.
- 5.7.11 Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro do prazo definido no item 5.7.5 ou caso o Fiscal do Contrato entenda ser improcedente a justificativa apresentada, será iniciado processo de sugestão de aplicação de penalidades previstas, conforme o IMR transgredido.
- 5.7.12 Após a conclusão do suporte, a Contratada comunicará o fato aos fiscais do contrato e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso o mesmo não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efeti-

vamente solucionado pela Contratada. Nesse caso os fiscais do contrato informarão as pendências relativas ao chamado aberto.

- 5.7.13 Sempre que houver quebra dos IMR, o(s) fiscal(is) técnico(s) emitirá(ão) notificação a Contratada, ou seu preposto, que terá o prazo de, no máximo, 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.
- 5.7.14 Caso não sejam observados os prazos para atendimento previstos, ou ainda se a justificativa apresentada não for aceita pelos fiscais responsáveis do Contrato, a Contratada estará sujeita a multas/glosas, calculadas sobre o valor descrito mensal do contrato.
- 5.7.15 A solução deverá realizar upload de logs (diagnósticos) pelo sistema, para o fabricante, de forma a permitir diagnósticos mais eficazes.
- 5.7.16 Ao final de cada mês, a CONTRATANTE avaliará o cumprimento, pela Contratada, dos IMR, conforme subitem 5.7.5 deste Termo de Referência.
- 5.7.17 Caso haja descumprimento dos IMR, por problemas alheios à CONTRATANTE, e se as justificativas apresentadas pela Contratada forem consideradas insuficientes pela fiscalização, será aplicado desconto à fatura mensal do serviço de atualização e suporte técnico das subscrições, conforme o disposto abaixo:

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO | PENALIDADE |
|------------|------------------|--|
| 1 | Prazo de Solução | Glosa de 20% sobre o valor da fatura mensal do serviço, aplicada em dobro na sua reincidência. Soma-se glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal do serviço a cada dia de atraso. |
| 2 | Prazo de Solução | Glosa de 10% sobre o valor da fatura mensal do serviço, aplicada em dobro na sua reincidência. Soma-se glosa de 2,5% sobre o valor da fatura mensal do serviço a cada dia de atraso. |
| 3 | Prazo de Solução | Glosa de 5% sobre o valor da fatura mensal do serviço, aplicada em dobro na sua reincidência. Soma-se glosa de 1% sobre o valor da fatura mensal do serviço a cada 2(dois) dias de atraso. |
| 4 | Prazo de Solução | Glosa de 2,5% sobre o valor da fatura mensal do serviço, aplicada em dobro na sua reincidência. Soma-se glosa de |

| | | |
|--|--|---|
| | | 0,5% sobre o valor da fatura mensal do serviço a cada 3(três) dias de atraso. |
|--|--|---|

- 5.7.18 A aplicação das glosas acima descritas estará restrita ao máximo de 02 (duas) ocorrências (chamados técnicos), podendo ser acumulado os valores de multa quando alterado a severidade pelos fiscais do contrato, durante a vigência do contrato.
- 5.7.19 A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas no item **5.7.17**, sem prejuízo das Sanções Administrativas constante nesse Termo de Referência.
- 5.7.20 O atraso no prazo de solução, de qualquer severidade disposta no item **5.7.5**, superior a 25 (vinte e cinco) dias ou após 02 (duas) ocorrências (chamados técnicos) - item **5.7.18** – autoriza a Administração aplicar as sanções previstas no item **11**, e se for o caso, promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133 de 2021.
- 5.7.21 As penalidades previstas neste Termo de Referência não excluem aquelas dispostas na Lei nº 14.133/21 Art. 156 e 162.

5.8 Das considerações acerca das soluções de contorno

- 5.8.1 Considerando que a solução das ocorrências de substituição de equipamentos, pela sua natureza, pode envolver atividades relacionadas importação de procedimentos alfandegários, admite-se para todos os casos a adoção de solução de contorno, respeitados os prazos definidos para cada severidade informada, sem prejuízo da disponibilização da solução definitiva cabível. Neste caso, a partir do encerramento do chamado original com a disponibilização da solução de contorno, deverá ser imediatamente aberta uma nova ocorrência para provimento da solução definitiva, na qual deverá constar, obrigatoriamente, um novo campo contendo o número do chamado original (encerrado com a solução de contorno, mais Severidade).
- 5.8.2 A solução de contorno não deverá utilizar-se de tempo superior a 50% (cinquenta por cento) do prazo definido para a severidade do qual o chamado está sendo executado.

5.9 O prazo máximo para disponibilização da solução definitiva será:

Prazos para solução definitiva (a partir do encerramento do chamado original, com a

| disponibilização da solução de contorno) | |
|---|---------------------------|
| Severidade Informada | Tempo para solução |
| 1 | 15 dias corridos |
| 2 | 20 dias corridos |
| 3 | 30 dias corridos |
| 4 | Conforme agendamento |

- 5.9.1 Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de substituição de equipamentos, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno.
- 5.9.2 Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado.
- 5.9.3 Após avaliação deste parecer inicial, o TJCE decidirá sobre a periodicidade da emissão de pareceres ou laudos posteriores, até o fechamento final do atendimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas pelo descumprimento dos prazos estabelecidos.
- 5.9.4** Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá enviar informações, para o e-mail dos fiscais do contrato, sobre as correções a serem aplicadas ou a própria.
- 5.9.5** Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro do prazo definido no item 5.9 ou caso os Fiscais do Contrato entendam ser improcedente a justificativa apresentada, será iniciado processo de sugestão de aplicação de penalidades previstas, conforme tabela do item **5.7.17**.
- 5.9.6 Após a conclusão do suporte, a CONTRATADA comunicará o fato aos Fiscais do contrato e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso os mesmos não confirmem a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso os Fiscais do contrato informarão as pendências relativas ao chamado aberto.
- 5.9.7 Sempre que houver quebra dos IMR, os fiscais do contrato emitirão notificação à CONTRATADA, ou seu preposto, que terá o prazo de, no máximo, 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

5.9.8 Caso não sejam observados os prazos para atendimento previstos, ou ainda se a justificativa apresentada não for aceita pelos fiscais responsáveis do Contrato, a CONTRATADA estará sujeita a multas/glosas, calculadas sobre o valor descrito mensal do contrato.

5.9.9 A aplicação das glosas estará restrita ao máximo de 02 (duas) ocorrências (chamados técnicos), podendo ser acumulado os valores de glosas quando alterado a severidade pelo fiscal técnico, durante a vigência do contrato.

5.9.10 A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas, sem prejuízo das Sanções Administrativas constante nesse Termo de Referência.

5.9.11 O atraso no prazo de solução, de qualquer severidade disposta no item 5.7.4, superior a 25 (vinte e cinco) dias ou após 2 (duas) ocorrências (chamados técnicos) autoriza a Administração aplicar as sanções previstas no item 11, e se for o caso, promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem o inciso I do art. 137 da Lei n.14.133/2021.

5.9.12 As penalidades previstas neste Termo de Referência não excluem aquelas dispostas na Lei nº 14.133/2021 Art. 162.

5.10 Monitoramento da Execução

5.10.1 Será efetuado pelos Fiscais Demandantes, Técnicos e Administrativos.

5.11 Qualidade e Recebimento

5.11.1 O processo de recebimento do objeto será regido conforme previsto no artigo 140, da Lei nº 14.133/21, e será realizado pelos fiscais do contrato. Acaso precise, pela Comissão de Recebimento de Bens do TJCE.

5.11.2 Por ocasião do recebimento provisório/definitivo dos produtos/serviços, será assinado documento pertinente, em conformidade com o estabelecido no 140, da Lei nº 14.133/21.

5.11.3 Forma de Recebimento Provisório – Equipamentos e serviços

5.11.3.1 Será considerado o recebimento provisório dos itens objeto desta contratação mediante a entrega destes ao Poder Judiciário Cearense.

- 5.11.3.2 Quando desta entrega, será realizado o recebimento provisório, para efeito de verificação da conformidade dos produtos com as especificações constantes deste Termo de Referência;
- 5.11.3.3 Os fiscais do contrato deverão, após a comprovação do perfeito funcionamento do serviço/material, emitir e assinar, em no máximo 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos serviços/bens, o Termo de Recebimento Provisório.
- 5.11.3.4 Os serviços/bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação do Contratante, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 5.11.3.5 O Contratado deverá informar a SETIN a disponibilidade dos serviços, por meio do endereço eletrônico coordenadoria.seginfo@tjce.jus.br, endereçado aos fiscais do contrato, para que sejam tomadas todas as providências necessárias ao início dos trabalhos.
- 5.11.4 Os produtos deverão estar lacrados e não deverão apresentar quaisquer sinais de violação, marcas de quedas, umidades ou quaisquer outros sinais/características que demonstrem avarias, reservado ao Tribunal de Justiça o direito de recusar o recebimento.
- 5.11.4.1 Os fiscais do contrato e a Comissão de Recebimento de Bens Permanentes, caso esta precise atuar, deverão, após comprovado o perfeito funcionamento dos equipamentos e das adequações às especificações técnicas descritas no Termo de Referência, emitir e assinar, em no máximo 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos mesmos, o Termo de Recebimento Provisório, devendo ser entregue à Contratada.
- 5.11.5 **Forma de recebimento definitivo – Equipamentos e serviços**
- 5.11.5.1 No recebimento e aceitação dos equipamentos, serão observadas as especificações contidas neste Termo de Referência e as disposições contidas no Artigos 140 da Lei 14.133/21 e Lei nº 10.520/02, e suas alterações.
- 5.11.5.2 Após a emissão da ordem de serviço à CONTRATADA, a mesma deverá iniciar, de imediato, a execução dos serviços de instalação e configuração, que deverá ser finalizado dentro do prazo de até 15 (quinze) dias corridos contados da data de emissão da ordem de serviço para a CONTRATADA.

- 5.11.5.3 As especificações serão avaliadas, também, por meio de documentos técnicos que acompanham os equipamentos, informações fornecidas pela Contratada e as disponíveis no site do fabricante.
- 5.11.5.4 A solução será recebida definitivamente pelos fiscais do contrato, em até 10 (dez) dias úteis após a instalação / ativação e configuração dos equipamentos / sistemas e entrega da solução em pleno funcionamento e operação, com a devida aprovação dos testes pelos fiscais do contrato da demanda.
- 5.11.5.5 As especificações serão avaliadas, também, por meio de documentos técnicos que acompanham os equipamentos, informações fornecidas pela Contratada e as disponíveis no site do fabricante.
- 5.11.5.6 Apresentado o Termo de Recebimento Definitivo e a Nota Fiscal Eletrônica de Venda – devidamente acompanhada dos documentos solicitados neste Termo de Referência, aos fiscais do contrato e à Comissão de Recebimento de Bens Permanentes, acaso esta precise atuar, devem estes, conjuntamente, atestá-la, encaminhando-a, com o Termo de Recebimento Definitivo, ao Fiscal Administrativo, que após proceder a devida análise no exercício das atribuições regulamentares previstas no § 3º, Art. 24, Seção III da Resolução 468/CNJ, também a atestará, encaminhando-a, posteriormente, ao departamento responsável ao pagamento, com as certidões cabíveis para o feito.
- 5.11.5.7 Se, a qualquer tempo, vier a ser constatado que o equipamento fora fornecido em desacordo com as especificações e, em decorrência desse fato, verificar qualquer tipo de dano ao equipamento no local em que está sendo utilizado, o reparo do equipamento ou, se for o caso, a sua substituição, será de inteira responsabilidade da contratada.
- 5.11.5.8 A Contratada obrigará-se a efetuar a troca, às suas expensas, do equipamento que vier a ser recusado, não implicando na aceitação do mesmo o ato de recebimento.
- 5.11.5.9 Ocorrendo qualquer problema de fabricação, a Contratada terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para proceder às correções a partir da notificação, adequações ou substituição do (s) produto (s) objeto deste ajuste.
- 5.11.5.10 Caso a correção dos problemas constatados não seja efetuada no período de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data da primeira notificação, a Contratada

deverá trocar os equipamentos em até 48 horas e em definitivo, sem ônus para o TJCE;

5.11.5.11 Caso os equipamentos contratados não atendam ao especificado ou apresentem defeitos, serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos. Neste caso, a Contratada arcará com o (s) ônus decorrente (s) desse atraso, passível de penalidade, conforme disposto no item 11 deste Termo de Referência.

5.11.5.12 O aceite e o posterior pagamento dos equipamentos/serviços não eximem a licitante vencedora das responsabilidades pela correção de todos os defeitos, falhas e quaisquer outras irregularidades.

5.11.6 Forma de recebimento definitivo Objeto – Suporte Técnico

5.11.6.1 A garantia da solução será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo, e engloba os cabos e módulos objetos do presente no Termo de Referência, incluindo assistência corretiva, compreendendo a substituição de peças, componentes que apresentem defeito durante este período, sem qualquer ônus adicional para o TJCE, obrigando-se a Contratada a manter os materiais permanentemente em perfeitas condições de funcionamento para a finalidade a que se destina, assim como o pleno funcionamento dos software contratados.

5.11.6.2 Todos os custos referentes à coleta, transportes e devolução dos materiais, no período de garantia, são de responsabilidade da Contratada.

5.11.6.3 A garantia técnica compreende todas as funcionalidades dos materiais adquiridos, tanto as descritas neste Termo de Referência, quanto as contempladas nos manuais e demais documentos técnicos.

5.11.6.3.1 Será efetuada pela Contratada, sem ônus para o Contratante, a troca de todas e quaisquer partes, peças e equipamentos que se revelarem defeituosos, independentemente de causa ou do tipo de defeito.

5.11.6.3.2 Todas as peças e componentes substituídos deverão ser originais ou certificados pelo fabricante e sempre “novos e de primeiro uso”, não podendo ser recondicionados, com apresentação de documentos para tanto.

5.11.6.3.3 O serviço de garantia/suporte prestado deverá ser realizado no idioma português (Brasil).

- 5.11.6.3.4 Caso o equipamento, identificado pelo seu número de série, apresente o mesmo defeito recorrente após o segundo conserto, a Contratada deverá substituí-lo por outro idêntico ou superior, sem qualquer ônus para o TJCE.
- 5.11.6.3.5 Os parâmetros para abertura de chamado para Assistência Técnica estão contidos no item 5.7.

5.12 Forma de avaliação da qualidade dos bens e/ou serviços entregues

- 5.12.1 Objetivando a contínua melhoria do processo de gestão, ao longo da vigência contratual, o TJCE, através dos fiscais do contrato, realizará, anualmente, a Avaliação de Desempenho, o que permitirá a adoção de eventuais ajustes no modelo de atendimento, conforme critérios abaixo, podendo ser criados outros que se fizerem necessários.
- 5.12.2 **Comunicação:** Avaliação qualitativa da comunicação do Contratado, como clareza na informação, formas de solicitações e questionamentos ao TJCE, educação e nível de formalidade no atendimento e tempo de resposta às solicitações.
- 5.12.3 **Confiabilidade:** Prestação correta (isenta de falhas e erros) do serviço/atendimento, comprovando a eficácia das medidas preventivas e/ou corretivas adotadas.
- 5.12.4 **Organização:** Demonstração de planejamento, integração e controle das atividades, cumprindo os prazos acordados, disponibilidade de pessoal com domínio dos serviços e conhecimento das atividades.
- 5.12.5 Para os critérios descritos acima serão atribuídas notas de 0 (zero) a 10 (dez), cuja média resultará em um dos conceitos abaixo:
- 5.12.6 Péssimo (de 0 a 4,9) / Regular (de 5 a 7,4) / Bom (de 7,5 a 8,9) / Ótimo (de 9 a 10).
- 5.12.7 Anualmente, a empresa contratada será informada do conceito médio obtido no período e registrado nos autos do contrato, resultado este que deverá balizar eventuais ações corretivas que se fizerem necessárias.

6 Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 6.1.1 Designar formalmente, na forma do art. 177, da Lei nº 14.133/21, representantes para gerenciar e exercer a fiscalização da execução do Contrato, independentemente do acompanhamento e controle exercido pela Contratada.

- 6.1.2 Notificar a CONTRATADA quanto a irregularidades ou defeitos verificados na execução das atividades objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE;
- 6.1.3 Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional especialmente designado, o qual anotará em registro próprio as falhas detectadas e as medidas corretivas necessárias. O mesmo deverá acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados ou bens entregues e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução fiel e correta dos serviços/entrega de bens, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos avençados.
- 6.1.4 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações avençadas, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da CONTRATADA às suas dependências, quando necessário, e aos equipamentos e às soluções de software relacionados à execução do(s) serviço(s), mas com controle e supervisão das áreas técnicas;
- 6.1.5 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela Contratada, de acordo com os termos do contrato assinado.
- 6.1.6 Proporcionar todas as condições e prestar as informações necessárias para que a Contratada possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais.
- 6.1.7 Prestar, por meio dos fiscais do contrato do Contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes aos serviços/bens avençados, que porventura venham a ser solicitados pela Contratada;
- 6.1.8 Informar à Contratada sobre atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados/entrega de bens;
- 6.1.9 Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, determinando, de imediato, as providências necessárias à sua regularização.
- 6.1.10 Registrar e oficializar a Contratada sobre as ocorrências de desempenho ou comportamento insatisfatório, irregularidades, falhas, insuficiências, erros e omissões constatados, durante a execução do contrato, para as devidas providências.

- 6.1.11 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados / a entrega de equipamentos que não atendam às especificações técnicas deste Termo de Referência.
- 6.1.12 Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados / a entrega de equipamentos que não estiverem em conformidade com as especificações constantes da proposta apresentada pela CONTRATADA.
- 6.1.13 Efetuar o pagamento devido pela prestação dos serviços executados / a entrega de equipamentos, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências avençadas.
- 6.1.14 Aplicar as sanções previstas em contrato, assegurando à Contratada o contraditório e a ampla defesa.
- 6.1.15 Exigir, sempre que necessário, a apresentação da documentação pela CONTRATADA que comprove a manutenção das condições que ensejaram a sua contratação.

7 Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 7.1.1 Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.
- 7.1.2 Responsabilizar-se pelo perfeito funcionamento do objeto da contratação. Isso significa que eventual omissão técnica constante neste documento deva ser suprida pela Contratada, sem ônus adicional a este Tribunal de Justiça.
- 7.1.3 Cumprir fielmente os Instrumentos de Medição de Resultados conforme itens **5.6, 5.7** e demais especificações técnicas deste Termo de Referência.
- 7.1.4 Conceder acesso ao TJCE ao controle de atendimento para acompanhamento dos chamados técnicos, ficando o encerramento destes condicionados ao aceite do TJCE.
- 7.1.5 Caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no TJCE, quando estiver de maneira presencial realizando serviços, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes.
- 7.1.6 Credenciar devidamente um Preposto para representá-lo em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório e para acompanhar a execução dos serviços e realizar a interface técnica e administrativa com o TJCE e a equipe da CONTRATADA, sem custo adicional.

- 7.1.7 Assumir total responsabilidade pela execução dos serviços/entrega de bens contratados, obedecendo ao que dispõe a proposta apresentada e observando as constantes do contrato e seus anexos, inclusive reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, vícios ou incorreções que forem detectados.
- 7.1.8 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobrança de serviços extras.
- 7.1.9 Comunicar ao TJCE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços/entrega de bens, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos.
- 7.1.10 Submeter ao TJCE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução dos serviços/entrega de bens.
- 7.1.11 Atender às solicitações emitidas pela Fiscalização quanto ao fornecimento de informações e/ou documentação.
- 7.1.12 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções que forem detectados durante a vigência do instrumento contratual, cuja responsabilidade lhe seja atribuível, exclusivamente.
- 7.1.13 Selecionar e preparar rigorosamente o(s) empregado(s) que irá(ão) prestar os serviços;
- 7.1.14 Garantir a prestação dos serviços, mesmo em estado de greve da categoria, através de esquema de emergência;
- 7.1.15 Arcar com qualquer custo trabalhista em virtude da jornada de trabalho dos profissionais que vier a disponibilizar para a prestação de serviços/entrega de bens.
- 7.1.16 Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando-os de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem;
- 7.1.17 Orientar seus empregados de que não poderão se retirar dos prédios ou instalações da Contratante portando volumes ou objetos sem a devida autorização e liberação do Fiscal do contrato.

- 7.1.18 Manter seus empregados identificados por crachá e uniformizados, quando nas dependências do CONTRATANTE, devendo substituir, no prazo estabelecido por ele, qualquer um deles que for inconveniente à boa ordem, demonstre incapacidade técnica, perturbe a ação da fiscalização, não acate as suas determinações ou não observe às normas internas.
- 7.1.19 Dar ciência aos empregados do conteúdo do contrato e das orientações contidas neste documento;
- 7.1.20 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus técnicos, na execução do serviço/entrega de bens, ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependências do CONTRATANTE.
- 7.1.21 Arcar com o pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais/distrital, em consequência de fato a ela imputável e relacionado com o objeto do contrato.
- 7.1.22 Prever toda a mão-de-obra necessária para garantir a perfeita execução dos serviços/entrega de bens, nos regimes contratados, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente;
- 7.1.23 Manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo.
- 7.1.24 Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato e por escrito, qualquer irregularidade verificada durante a execução do objeto, para a adoção das medidas necessárias à sua regularização.
- 7.1.25 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato;
- 7.1.26 Responder civil e penalmente por quaisquer danos ocasionados à Administração e seu patrimônio e/ou a terceiros, dolosa ou culposamente, em razão de sua ação ou de omissão ou de quem em seu nome agir;
- 7.1.27 Responsabilizar-se pela conduta do empregado que for incompatível com as normas da Contratante, tais como: cometimento de ato desidioso, negligência, omissão, falta grave, violação do dever de fidelidade, indisciplina no descumprimento de ordens gerais e sigilo e segurança da informação;

- 7.1.28 Receber as observações dos fiscais do contrato do contrato, relativamente ao desempenho das atividades/entrega de bens, e identificar as necessidades de melhoria;
- 7.1.29 Registrar e controlar, diariamente, as ocorrências e os serviços sob sua responsabilidade;
- 7.1.30 Permitir a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto deste Termo de Referência por servidor designado pelo Contratante, em conformidade com o artigo 117 da Lei nº 14.133/21;
- 7.1.31 Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, nos termos do art. 125 da Lei 14.133/21;
- 7.1.32 Indenizar quaisquer danos ou prejuízos causados ao TJCE ou a terceiros, por ação ou omissão do seu pessoal durante a execução dos serviços/entrega de bens;
- 7.1.33 Não colocar à disposição da Contratante, para o exercício de funções de chefia, pessoal que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução nº 156/2012 do Conselho Nacional de Justiça (Art. 4º - Resolução 156/2012 – CNJ).
- 7.1.34 Encaminhar para o atesto dos fiscais, as faturas emitidas dos serviços prestados/bens entregues.
- 7.1.35 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que o CONTRATANTE for compelido a responder em decorrência desta avença.
- 7.1.36 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços/entrega de bens da relação contratual mantida com o CONTRATANTE.
- 7.1.37 Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto do contrato, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.
- 7.1.38 Prestar os serviços contratados por meio de equipe técnica certificada na solução fornecida.
- 7.1.39 Comprovar vínculo empregatício dos profissionais disponibilizados para prestação dos serviços objeto desta contratação através de Ficha de Registro de Empregado, ou Carteira de Trabalho, ou contrato de prestação de serviço (ou documento similar) ou ainda Contrato Social da empresa, em casos de vínculo societário.

- 7.1.40 Não embarçar ou frustrar a fiscalização e o acompanhamento da execução do objeto deste Termo de Referência por servidor designado pelo contratante.
- 7.1.41 Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcial o objeto desta contratação.
- 7.1.42 Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização do serviço, de acordo com a qualificação técnica exigida, a ser previamente submetida ao Fiscal para verificação da conformidade.
- 7.1.43 Fornecer ao TJCE ao início da prestação do serviço, relação nominal dos técnicos que atuarão no cumprimento do objeto contratado, atualizando-a sempre que necessário;
- 7.1.44 Tal documentação deverá ser juntada nos autos dos contratos.
- 7.1.45 Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução do serviço e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;
- 7.1.46 Manter o TJCE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que prestem serviço nas dependências do Tribunal, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos, sistemas e aplicativos do TJCE;
- 7.1.47 Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos, níveis, indicadores e condições não sejam cumpridos;
- 7.1.48 Conceder acesso ao TJCE do controle de atendimento para acompanhamento dos chamados técnicos, ficando o encerramento destes condicionados ao aceite do mesmo.

8 Forma de Acompanhamento do Contrato

| ID | Evento | Forma de Acompanhamento |
|----|---------------------------------|---|
| 1 | Da entrega da solução | O recebimento do objeto deverá ocorrer conforme definido no item 5 e seus subitens. |
| 2 | Durante a vigência do Contrato. | Será verificado o cumprimento do prazo de solução dos cha- |

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
| | | mados, conforme descrito neste termo. |
|--|--|---------------------------------------|

8.1 Metodologia de Avaliação da Qualidade

8.1.1 Conforme item 5.12.

8.2 Níveis de Serviço

8.2.1 Conforme itens 5.6 e 5.7.

8.3 Estimativa do Volume de Bens/Serviço

| ID | Bem | Estimativa | Forma de Estimativa |
|----|---|----------------------------|---|
| 1 | Firewall - Hardware | Duas Unidades | A quantidade de firewalls e todos os seus requisitos técnicos foram definidos após análise dos requisitos de negócio e técnicos da área demandante. Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a atual quantidade de dois equipamentos utilizados na solução de segurança. O alinhamento entre os requisitos do objeto desta contratação e os requisitos da área de negócio estão detalhados nos estudos técnicos preliminares. |
| 2 | Software Gerenciamento centralizado e relatoria | Uma unidade | Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a atual quantidade de equipamentos utilizados na solução de segurança. |
| 3 | Solução para acesso remoto seguro e a aplicações privadas | Licença para 2000 usuários | Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a atual quantidade de usuários utilizando a solução atual de segurança. |
| 4 | Serviço de instalação | Uma unidade | Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a quantidade de serviço necessário para instalação do novo equipamento a ser adquirido. |

| | | | |
|---|---|--------------------------|--|
| 5 | Serviço de suporte técnico e monitoramento 24x7 | Serviço para 60 meses | Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a quantidade de meses da garantia do novo equipamento a ser adquirido. |
| 6 | Treinamento | 1 unidade para 8 pessoas | Para a definição dos quantitativos, foram consideradas a quantidade de servidores da SETIN com demandas da área de segurança da informação |

8.4 Prazos e Condições

| N.º | Etapa | Quando | Responsável |
|-----|---|--|--------------------------|
| 1 | Reunião de alinhamento | Em até 5 (cinco) dias úteis após a data de assinatura do contrato. | CONTRATANTE e CONTRATADA |
| 2 | Entrega do hardware | Em até 30 (trinta) dias corridos após a data de emissão da ordem de fornecimento pela Contratante. | CONTRATADA |
| 3 | Instalação, configuração e testes da solução | Em até 5 (cinco) dias corridos contados da data de emissão da ordem de serviço pela Contratada. | CONTRATADA |
| 4 | Conclusão da instalação, configuração e testes da solução | Em até 15 (quinze) dias úteis contados a partir da data de emissão da ordem de serviço pela Contratada. | CONTRATADA |
| 5 | Operação assistida | Após as atividades de instalação, configuração e migração tecnológica, deve ser iniciada a operação assistida para os itens 1 a 3 que consta na tabela do item 1.2, com duração de 20 dias úteis, podendo ser prolongada no caso de percepção por parte do TJCE de pendências impeditivas à emissão de recebimento definitivo dos serviços até que sejam sanadas para o atendimento dos requisitos técnicos. | CONTRATADA |
| 6 | Treinamento | Está condicionada à solicitação prévia, via emissão de ordem de serviço por parte da Contratante, em data a ser previamente | CONTRATADA |

| | | | |
|---|---|---|------------|
| | | acordada com o TJCE. | |
| 7 | Documentação | Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada deverá, em até 5 dias úteis, entregar ao Tribunal documentação de as-built de cada serviço. | CONTRATADA |
| 8 | Início do período de validade/vigência dos licenciamentos. Início do período de prestação de serviço de suporte técnico e garantia da solução. | 60 (sessenta) meses após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo. | CONTRATADA |
| 9 | Regime para atendimento da garantia on-site | NBD - Next Business Day (próximo dia útil) em atendimento no regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias na semana). | CONTRATADA |

8.5 Do Reajuste

8.5.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data de apresentação da proposta.

8.5.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) - Ipea, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.5.2.1 O processo referente ao pedido de Reajuste supra deverá ser aberto, em tempo hábil, pelo Fiscal do Contrato e firmado pelo Gestor.

8.6 Condições para Pagamento

8.6.1 Os pagamentos serão realizados através de depósito bancário preferencialmente nas agências do BANCO BRADESCO S/A, em até 30 (trinta) dias após o recebimento definitivo do objeto constante de cada uma das etapas definidas Cronograma de Execução e entregáveis, mediante apresentação de fatura/nota fiscal, em conformidade com as medições realizadas, validado previamente pela CONTRATANTE atestada pelo setor competente deste Tribunal de Justiça, via emissão do Termo de Recebimento Definitivo, e também de apresentação de certidões que comprovem a regularidade da empresa com o fisco Federal, Estadual e Municipal, FGTS e INSS e débitos trabalhistas.

- 8.6.2 O prazo para pagamento faturas ou notas fiscais serão suspensos durante o período de indisponibilidade do sistema de pagamento do Estado do Ceará ao final de cada exercício financeiro, aproximadamente entre 20 de dezembro e 31 de janeiro do ano subsequente, cujos pagamentos serão realizados até o final da primeira quinzena do mês de fevereiro.
- 8.6.3 O Tribunal de Justiça reserva-se ao direito de recusar o pagamento, no ato do atesto, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;
- 8.6.4 Nenhum pagamento será efetuado à empresa antes regularizada as sanções que por ventura lhe tenham sido aplicadas;
- 8.6.5 Nas notas fiscais referentes aos serviços objeto do contrato, deverão estar discriminados os valores dos tributos: impostos sobre serviços – ISS, PIS/PASEP, COFINS, FUST, FUNTTEL;
- 8.6.6 Os serviços de suporte e manutenção serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA, sendo o pagamento condicionado ao aceite do Relatório de Instrumento de Medição de Resultados, item **5.5.4**, por parte da CONTRATANTE.
- 8.6.6.1 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas.
- 8.6.6.2 Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no item **5.7.16**;
- 8.6.6.3 Os redutores deverão ser levantados pela Contratada, anexados à solicitação de pagamento, sendo validados pelo TJCE. Os redutores serão aplicados sobre o faturamento mensal na ocorrência dos fatos geradores, independentemente da abertura de processo administrativo.
- 8.6.7 Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do TJCE.

- 8.6.8 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o TJCE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.6.9 Persistindo a irregularidade, o TJCE deverá adotar as medidas necessárias a rescisão do contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.
- 8.6.10 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação;
- 8.6.11 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do TJCE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente.
- 8.6.12 Essa(s) nota(s) fiscal(is) /fatura(s) deverá(ão) ser emitida(s) em nome do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, CNPJ N.º 09.444.530/0001-01 e em conformidade com a(s) nota(s) de empenho emitida(s) pelo TJCE.
- 8.6.13 O Tribunal de Justiça do Ceará não se responsabiliza por qualquer despesa bancária, nem por qualquer outro pagamento não previsto no instrumento contratual;
- 8.6.14 Havendo erro no documento de cobrança ou outra circunstância que desaprove a liquidação da despesa, a mesma ficará pendente e o pagamento sustado, até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não ocorrendo, neste caso, quaisquer ônus por parte do Contratante.
- 8.6.15 Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.
- 8.6.16 A CONTRATADA se obriga a manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

8.7 Propriedade, Sigilo, Restrições

- 8.7.1 A CONTRATADA cederá ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, nos termos do art. 30, da Lei Federal N.º 14.133/21, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência do objeto contratado, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- 8.7.2 Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos equipamentos e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TJCE, não precisando este Tribunal de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.
- 8.7.3 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução do objeto deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso;
- 8.7.4 A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;
- 8.7.5 Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto, a assinatura do **ANEXO II - TERMO DE CIÊNCIA**, bem como a assinatura do **ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO** onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

8.7.6 A Contratada deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos de atualização, suporte e serviços especializados, manutenção e suporte, mediante assinatura do Termo de Confidencialidade constante no Termo de Referência.

8.8 Mecanismos Formais de Comunicação

| Função de Comunicação | Emissor | Destinatário | Forma de Comunicação | Periodicidade |
|---|----------------------------|----------------------------|--|---|
| Emissão da Ordem de serviço/fornecimento | Contratante | Contratada | Ordem de serviço/fornecimento | Quando demandado pela SETIN. |
| Emissão da Nota de Empenho | Contratante | Contratada | Nota de empenho | Quando demandado pela SETIN. |
| Abertura de chamados de garantia. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado; | Contratante | Contratada | E-mail, telefone e site na internet | Quando demandado pela SETIN. |
| Relato de alguma ocorrência contratual através de Ofício por correspondência. | Contratante | Contratada | Comunicação formal | Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário. |
| Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato | Contratada/ Contratante | Contratante/ Contratada | Através de telefone, email, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF <i>(Portable Document</i> | Quando necessário |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <i>Format</i>): documento em formato portátil. | |
|--|--|--|---|--|

9 ESTIMATIVA DE PREÇO

| Id | Bem/Serviço | Model/Part Number | Qtd. | Vlr. Unit Médio | Vlr. Total Médio |
|-----------|---|---|-------------|------------------------|-------------------------|
| 1 | PA-5410 with redundant AC power supplies 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PA-5410-AC | 2 | R\$ 652.367,61 | R\$ 1.304.735,22 |
| 2 | PA-5410 –60 meses– Palo Alto Networks Core Security Subscription Bundle: Advanced Threat Prevention Advanced URL Filtering Advanced Wildfire DNS Security SD-WAN) | PAN-PA-5410-BND-CORESEC-5YR | 2 | R\$ 1.561.136,02 | R\$ 3.122.272,04 |
| 3 | GlobalProtect subscription, for device in an HA pair, PA-5410 -60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PA-5410-GP-5YR | 2 | R\$ 482.258,32 | R\$ 964.516,64 |
| 4 | Zero Trust Network Access (ZTNA) com capacidade para suportar 400 usuários. 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PRISMA-ACCESS-MU-LCL-ENTERPRISE + PAN-PRISMA-ACCESS-PREM-SUCCESS +PAN-CDL-1TB | 1 | R\$ 2.108.798,10 | R\$ 2.108.798,10 |
| 5 | Panorama management software, 25 devices 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-PRA-25 | 1 | R\$ 67.731,11 | R\$ 67.731,11 |
| 6 | Premium support prepaid, Panorama 25 devices 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-SVC-PREM-PRA-25-5YR | 1 | R\$ 77.022,64 | R\$ 77.022,64 |
| 7 | Premium support term, PA-5410 60 meses – Palo Alto Networks | PAN-SVC-PREM-5410-5YR | 2 | R\$ 562.446,50 | R\$ 1.124.893,00 |

| | | | | | |
|---------------------------|---|-----|---|----------------|-------------------------|
| 8 | Implantação da solução de Firewall | --- | 1 | R\$ 17.480,33 | R\$ 17.480,33 |
| 9 | Treinamento para até 08 (oito) pessoas. Carga horária de 40h | --- | 1 | R\$ 13.440,28 | R\$ 13.440,28 |
| 10 | Serviço de instalação e repasse de conhecimento para solução de zero trust network access (ztna) | --- | 1 | R\$ 193.740,09 | R\$ 193.740,09 |
| 11 | Serviço de Suporte Técnico e monitoramento 24x7 para next generation firewall em alta disponibilidade - prazo do contrato: 60 meses | --- | 1 | R\$ 306.231,50 | R\$ 306.231,50 |
| Valor Total Global | | | | | R\$ 9.300.860,95 |

10 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

| | |
|-----------------|--|
| Objeto | Aquisição de novos <i>appliances</i> de plataforma de segurança em cluster de firewalls tipo chassi (NGFW) da Palo Alto Networks incluindo licenças equivalentes as subscrições em curso, garantia e suporte técnico para atualização dos firewalls atuais em produção pelo prazo de 60 (sessenta) meses; incluindo serviços de instalação, treinamento e demais especificações e características consignados neste Termo de Referência. |
| Fonte | Fundo Especial de Reparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará (FERMOJU) |
| Programa | 192 - Excelência no desempenho da prestação jurisdicional |
| Ação | 11470 – Desenvolvimento da Infraestrutura de TI – FERMOJU 11473 – Desenvolvimento da Infraestrutura de TI – FERMOJU 20511 – Apoio ao desenvolvimento da prestação - Jurisdicional na área de TI – FERMOJU (1º Grau) 20512 – Apoio ao desenvolvimento da prestação - Jurisdicional na área de TI – FERMOJU (2º Grau) |
| Natureza | Custeio/investimento |

| Fonte | Id | Bem/ Serviço | Qtd | Vlr. Unit Médio | Vlr. Total Médio | Jurisdicção do 1º | Jurisdicção do 2º |
|-------|----|-----------------|-----|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|
|-------|----|-----------------|-----|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|

| | | | | | | | |
|----------------|---|---|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| FERMOJU | 1 | BEM - PA-5410 with redundant AC power supplies 60 meses - Palo Alto Networks | 2 | R\$ 652.367,61 | R\$ 1.304.735,22 | R\$ 1.239.498,46 | R\$ 65.236,76 |
| | 2 | SERVIÇO - PA-5410 -60 meses - Palo | 2 | R\$ 1.561.136,02 | R\$ 3.122.272,04 | R\$ 2.107.533,63 | R\$ 1.014.738,41 |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------------|------------------|------------------|----------------|
| | Alto Networks Core Security Subscription Bundle: Advanced Threat Prevention Advanced URL Filtering Advanced Wildfire DNS Security SD-WAN) | | | | | |
| 3 | SERVIÇO - GlobalProtect subscription, for device in an HA pair, PA-5410 -60 meses - Palo Alto Networks | 2 | R\$ 482.258,32 | R\$ 964.516,64 | R\$ 651.048,73 | R\$ 313.467,91 |
| 4 | SERVIÇO - Zero Trust Network Access (ZTNA) com capacidade para suportar 400 usuários. 60 meses - Palo Alto Networks | 1 | R\$ 2.108.798,10 | R\$ 2.108.798,10 | R\$ 1.423.438,72 | R\$ 685.359,38 |
| 5 | SERVIÇO - Panorama management software, 25 devices | 1 | R\$ 67.731,11 | R\$ 67.731,11 | R\$ 45.718,50 | R\$ 22.012,61 |

| | | | | | | |
|----|--|---|----------------|------------------|----------------|----------------|
| | 60 meses – Palo Alto Networks | | | | | |
| 6 | SERVIÇO - Premium support prepaid, Panorama 25 devices 60 meses – Palo Alto Networks | 1 | R\$ 77.022,64 | R\$ 77.022,64 | R\$ 51.990,28 | R\$ 25.032,36 |
| 7 | SERVIÇO - Premium support term, PA-5410 60 meses – Palo Alto Networks | 2 | R\$ 562.446,50 | R\$ 1.124.893,00 | R\$ 759.302,78 | R\$ 365.590,23 |
| 8 | SERVIÇO - Implantação da solução de Firewall | 1 | R\$ 17.480,33 | R\$ 17.480,33 | R\$ 11.799,22 | R\$ 5.681,11 |
| 9 | SERVIÇO - Treinamento para até 08 (oito) pessoas. Carga horária de 40h | 1 | R\$ 13.440,28 | R\$ 13.440,28 | R\$ 9.072,19 | R\$ 4.368,09 |
| 10 | SERVIÇO - Serviço de instalação e repasse de conhecimento para solução de zero trust | 1 | R\$ 193.740,09 | R\$ 193.740,09 | R\$ 130.774,56 | R\$ 62.965,53 |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|---|----------------|----------------|-------------------------|------------------|
| | network access (ztna) | | | | | |
| 11 | SERVIÇO - Serviço de Suporte Técnico e monitoramento 24x7 para next generation firewall em alta disponibilidade - prazo do contrato : 60 meses | 1 | R\$ 306.231,50 | R\$ 306.231,50 | R\$ 206.706,26 | R\$ 99.525,24 |
| | | | | | R\$ 6.636.883,33 | R\$ 2.663.977,62 |
| Valor Total Global | | | | | R\$ 9.300.860,95 | |

11 SANÇÕES APLICÁVEIS

11.1 Comete infração administrativa, nos termos da lei, a licitante que:

- 11.1.1 Deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pela Administração, em sede de diligência;
- 11.1.2 Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:
- 11.1.2.1 não enviar a proposta ajustada após a negociação;
- 11.1.2.2 recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 11.1.2.3 pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;
- 11.1.2.4 deixar de apresentar amostra, quando exigível;
- 11.1.3 não celebrar o contrato ou não entregar a garantia ou documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 11.1.4 Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 11.1.5 Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 11.1.6 Fraudar a licitação;

11.1.7 comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

11.1.7.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.7.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.7.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.7.4 praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da contratação;

11.1.7.5 praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013;

11.2 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido no instrumento convocatório, descrita no item **11.1**, inciso IV, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação.

11.2.1 A exigência da garantia de que trata o subitem anterior, obedecerá ao disposto no art. 58 da Lei nº 14.133/2021.

11.3 Com fulcro na Lei nº 14.133/2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar a contratada as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

11.3.1 Advertência;

11.3.2 Multa;

11.3.3 impedimento de licitar e contratar; e

11.3.4 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade;

11.4 Na aplicação das sanções serão considerados:

11.4.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

11.4.2 as peculiaridades do caso concreto;

11.4.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.4.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.4.5 a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.5 A sanção de multa calculada na forma do edital ou do contrato, não será inferior a 0,5% (cinco décimos por cento), nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato licitado ou celebrado com contratação, conforme §3º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

11.5.1 A LICITANTE VENCEDORA, uma vez contratada, sujeitar-se-á, em caso de inadimplemento de suas obrigações definidas neste Instrumento ou em outros que o

complementem, às sanções e penalidades administrativas, inclusive multas.

11.5.1.1 Caso a Contratada se torne inadimplente na execução dos serviços, a Contratante poderá, sem prejuízo de outras medidas, a título de multa, o equivalente a 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, por dia de atraso, para a conclusão da demanda, nos termos e condições dispostas no Termo de Referência, sem prejuízo das sanções legais e responsabilidades civil e criminal.

11.5.2 A multa será recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

11.5.3 Os percentuais de multas aplicadas incidirão sempre sobre do valor global do termo de contrato licitado ou celebrado ou instrumento equivalente.

11.6 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

11.7 Na aplicação da sanção será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

11.8 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas no item 11.1, incisos I, II e III, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

11.9 Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas no item 11.1, incisos IV, V, VI e VII, bem como pelas infrações administrativas previstas no item 11.1, incisos I, II e III que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

11.10 A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

11.11 Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir

sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.12 Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

11.13 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.14 A aplicação das sanções previstas neste termo de referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

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

11.16 As notificações de multas e sanções são de responsabilidades da Coordenadoria Central de Contratos e Convênios do TJCE, que receberá da unidade administrativa responsável e gestora do contrato os relatórios com as ocorrências insatisfatórias que comprometam a execução do termo de contrato.

11.17 Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo, oportunizando - se defesa prévia ao interessado e recurso nos prazos definidos em lei, sendo-lhe franqueada vistas ao processo.

11.18 Independente de outras sanções legais e das cabíveis penais, pela inexecução total ou parcial da contratação, a administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à empresa licitante, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades, previstas no art. 156 da Lei n. 14.133/21:

11.18.1 Aplicação de multa administrativa, além daquelas previstas no item **5.7**.

11.18.1.1 Na ordem de 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, nas hipóteses de inexecução total ou violação do sigilo.

11.18.1.2 Na ordem de 0,5% do valor total da contratação, ao dia de suspensão ou interrupção, total ou parcial, salvo motivo de força maior, caso fortuito ou autorização do fiscal, dos serviços de instalação, configuração, suporte técnico ao total de 10%, moratório.

11.18.1.3 Na ordem de 1% sobre o valor da Nota Fiscal em questão, ao dia pelo não cumprimento do conteúdo disposto nos itens **5.3.6** e **5.11.5.11** deste Termo de Referência, limitado ao total de 20%.

- 11.18.1.4 Caso os limites dos subitens **11.18.1.2** e **11.18.1.3** sejam excedidos, configura-se então casos de inexecução contratual.

12 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1 Proposta de Preço

- 12.1.1 A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:
- 12.1.1.1 Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;
 - 12.1.1.2 Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;
 - 12.1.1.3 Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;
 - 12.1.1.4 Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;
 - 12.1.1.5 Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;
 - 12.1.1.6 Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;
 - 12.1.1.7 Deverá conter a descrição detalhada do objeto, tais como: somente uma única marca, modelo, características do objeto, procedência e demais dados que a licitante julgar necessário;
 - 12.1.1.8 Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.

12.1.2 Tipo de Licitação

- 12.1.2.1 A licitação será do tipo menor preço. Os valores máximos aceitáveis, tanto unitários quanto global, estão descritos no item **9**.
- 12.1.2.2 O objeto desta contratação será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por Preço Unitário, nos termos dos art. 46º, I, da Lei n. 14.133/21.

12.2 Justificativa de Adoção da Modalidade da Licitação

12.2.1 Modalidade de Licitação

12.2.2 A contratação da solução ora pretendida é oferecida por diversos fornecedores no mercado de TIC, vez que apresenta características padronizadas e usuais. Assim, trata-se de serviços e bens comuns, uma vez que é fácil encontrar empresas no mercado que ofereçam serviços de manutenção, suporte e garantia da Solução pretendida. Devido à alta demanda por esses serviços, há uma ampla oferta de fornecedores com diferentes níveis de expertise e qualidade e, portanto, licitação via Pregão, em sua forma eletrônica, pelo tipo menor preço, previamente ao menor preço de cada item, e modo de disputa aberto e fechado.

12.3 Qualificação Econômico-Financeira

12.3.1 A Qualificação Econômico-Financeira tem como objetivo avaliar a capacidade financeira e econômica das empresas interessadas em participar da concorrência, garantindo assim a segurança do contrato e a viabilidade do projeto. No Tribunal de Justiça do Ceará, a Qualificação Econômico-Financeira é um critério importante para a escolha da empresa vencedora, pois garante a solvência financeira e a capacidade de cumprimento do contrato firmado.

12.3.2 Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida por quem de competência na sede da pessoa jurídica ou certidão negativa de execução patrimonial expedida no domicílio da pessoa física.

12.3.3 No caso de cooperativa, a mesma está dispensada da apresentação da Certidão exigida no subitem acima.

12.3.4 **BALANÇO PATRIMONIAL** e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrado há mais de 03 meses da data de apresentação da proposta.

12.3.5 **COMPROVAÇÃO DA BOA SITUAÇÃO FINANCEIRA** atestada por documento, assinado por profissional legalmente habilitado junto ao Conselho Regional de Contabilidade da sede ou filial do licitante, demonstrando que a empresa apresenta

índice de Liquidez Geral (LG) maior ou igual a 1,0 (um vírgula zero), calculada conforme a fórmula abaixo:

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

Onde:

LG – Liquidez Geral;

AC – Ativo Circulante;

ARLP – Ativo Realizável a Longo Prazo;

PC – Passivo Circulante;

PELP – Passivo Exigível a Longo Prazo;

12.3.6 No caso de sociedade por ações, o balanço deverá ser acompanhado da publicação em jornal oficial, em jornal de grande circulação e do registro na Junta Comercial.

12.3.7 No caso das demais sociedades empresárias, o balanço deverá ser acompanhado dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário - estes termos devidamente registrados na Junta Comercial - constando ainda, no balanço, o número do Livro Diário e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticada na junta comercial, devendo tanto o balanço quanto os termos ser assinados por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

12.3.8 No caso de empresa recém-constituída (há menos de 01 ano), deverá ser apresentado o balanço de abertura acompanhado dos termos de abertura e de encerramento devidamente registrados na Junta Comercial, constando no balanço o número do Livro e das folhas nos quais se acha transcrito ou autenticado na junta comercial, devendo ser assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da empresa.

12.3.9 No caso de sociedade simples e cooperativa - o balanço patrimonial deverá ser inscrito no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas assinado por contador registrado no Conselho Regional de Contabilidade e pelo titular ou representante legal da instituição, atendendo aos índices estabelecidos neste instrumento convocatório.

12.3.10 **PATRIMÔNIO LÍQUIDO MÍNIMO** não inferior a 10% da estimativa de custos, que deverá ser comprovado através da apresentação do balanço patrimonial.

12.3.11 A comprovação solicitada visa garantir que a CONTRATADA possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como a capacidade financeira de sustentar suas atividades diante das oscilações de demandas que ocorrem durante a vigência do contrato.

12.4 Qualificação Técnica

12.4.1 Com o intuito de minimizar os riscos da contratação e alcançar os resultados esperados, é imprescindível que o LICITANTE possua capacidade técnica e de fornecimento para executar o objeto da licitação;

12.4.2 A exigência de comprovação de capacidade técnica relacionada ao objeto licitado se dá com fulcro no art. 67 inciso I da Lei nº 14.133/21 e visa garantir que a LICITANTE já forneceu os serviços a serem contratados e, portanto, possui capacidade técnico-operacional para fornecê-lo adequadamente;

12.4.3 A Licitante classificada deverá apresentar, para fins de habilitação, 1 (um) ou mais atestados de capacidade técnica, exclusivamente em seu nome, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem:

12.4.3.1 A **entrega, instalação e configuração** de 50% da quantidade dos equipamentos similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação do mesmo fabricante;

12.4.3.2 A execução do serviço de suporte técnico com garantia de solução de Firewall, pelo menos, 12 (doze) meses ininterruptos;

12.4.4 Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária da CONTRATADA, especificadas no contrato social vigente;

12.4.5 Os quantitativos acima mencionados foram definidos com base na demanda a ser contratada, de modo a não exceder 50% dele.

- 12.4.6 Tendo em vista que os atestados de capacidade de entrega de equipamentos se limitam a 1 (uma) unidade de cada item, não será aceito somatório de atestados.
- 12.4.7 A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.
- 12.4.8 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da LICITANTE. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente;
- 12.4.9 O TJCE reserva-se o direito de realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de verificar se o(s) atestado(s) e demais documentos são adequados e atendem às exigências contidas no Termo de Referência, podendo buscar por meios próprios ou exigir a apresentação de documentação complementar, tais como Notas Fiscais, Contratos, Atas do Pregão Original, entre outros, referente à prestação de serviços relativos aos atestados apresentados;
- 12.4.10 A comprovação de capacidade técnica estará sujeita à confirmação da veracidade de suas informações através de possíveis diligências, conforme prescreve o art. 59, § 2º, da Lei 14.133/21.
- 12.4.11 Caso a LICITANTE não comprove as exigências previstas neste Termo de Referência por meio das documentações requeridas, será desclassificada.
- 12.4.12 O atestado deverá conter:
- 12.4.12.1 Razão Social, CNPJ e Endereço Completo da Empresa Emitente;
 - 12.4.12.2 Razão Social da Contratada;
 - 12.4.12.3 Número e vigência do contrato;
 - 12.4.12.4 Objeto do contrato;
 - 12.4.12.5 Descrição do trabalho realizado;
 - 12.4.12.6 Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de cronogramas pactuados;
 - 12.4.12.7 Local e Data de Emissão;

- 12.4.12.8 Identificação do responsável pela emissão do atestado, Cargo, Contato (telefone e correio eletrônico);
- 12.4.12.9 Assinatura do responsável pela emissão do atestado;
- 12.4.13 Deve possuir, ainda, registro comercial, em caso de empresa individual.
- 12.4.14 A não comprovação de alguma característica exigida, quando solicitada pelo Contratante, levará à desclassificação da proposta.
- 12.4.15 Tratando-se de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, deve possuir Decreto de Autorização e Ato de Registro, ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 12.4.16 Ressalta-se que a licitante deve atuar no ramo pertinente ao objeto da licitação, tendo como atividade aquela compatível com os materiais descritos neste Termo de Referência.
- 12.4.17 Por fim, caso a empresa esteja sob falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação, deve apresentar Plano de Recuperação Judicial, devidamente homologado. Se nessas condições e, ainda, sendo formada em consórcio de empresas, esta não deverá ser controladora, coligada ou subsidiária entre si, devendo, da mesma forma, apresentar Plano de Recuperação Judicial, devidamente homologado.

13 GARANTIA CONTRATUAL

13.1 A CONTRATADA deverá entregar ao Gerente de Contratação do objeto, que submeterá à Coordenadoria Central de Contratos e Convênios do TJCE, no prazo prescrito no art. 96 da Lei n.º 14.133/2021, a título de garantia, a quantia equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, cabendo-lhe optar dentre as modalidades previstas no art. 96, Lei n.º 14.133/2021.

13.1.1 A garantia será devolvida à CONTRATADA somente depois do cumprimento integral das obrigações assumidas, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados ao CONTRATANTE.

13.1.2 Será exigida do licitante vencedor a indicação na sua proposta a modalidade da garantia escolhida, a fim de possibilitar a contagem do prazo de acordo com cada modalidade.

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

13.2.1 Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.2.2 Prejuízos causados à administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.2.3 As multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

13.2.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

13.3 A contratada terá o prazo mínimo de 1 (um) mês, contando do recebimento do termo de intenção de contratação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia quando esta optar pela modalidade prevista no inciso II do § 1º artigo 96 da Lei Nº 14.133/21.

13.3.1 A apólice deverá seguir as regras estatuídas na Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022, quando da escolha por parte do licitante vencedor da modalidade prevista no inciso II do § 1º artigo 96 da Lei Nº 14.133/21.

13.3.2 O seguro-garantia continuará em vigor mesmo se o contratado não tiver pago o prêmio nas datas convencionadas, conforme inciso II do artigo 97 da Lei Nº 14.133/21.

13.3.3 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados neste documento, observada a legislação que rege a matéria.

13.4 A contratada terá o prazo mínimo de 10 (dez) dias corridos, contando do recebimento do termo de intenção de contratação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia quando esta optar pelas demais modalidades previstas no § 1º do art. 96, da Lei Nº 14.133/21.

13.4.1 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição bancária indicada pelo CONTRATANTE, com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

13.4.2 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

13.4.3 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.5 A garantia deverá ter validade durante a execução do contrato de 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo acompanhar as modificações referentes ao valor e à vigência desta mediante a complementação da caução ou emissão do respectivo endosso pela seguradora ou instituição bancária fiadora.

13.5.1 O prazo para complementação da caução ou emissão do endosso da garantia referente aos aditivos contratuais deverá seguir os mesmos prazos estabelecidos nos subitens **13.3** e **13.4**.

13.6 Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento de multas, ela deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da solicitação do

CONTRATANTE, a partir do qual se observará o disposto abaixo:

13.6.1 A não complementação ou renovação, tempestiva, da garantia do contrato ensejará a suspensão de pagamentos até a regularização do respectivo documento, independentemente da aplicação das sanções contratuais.

13.6.2 A inobservância do prazo fixado para apresentação, complementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

13.7 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

13.8 A garantia será considerada extinta:

13.8.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro ou títulos da dívida pública, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

13.8.2 No prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

13.9 A ausência de prestação da garantia equivale à recusa injustificada para a contratação, caracterizando descumprimento total da obrigação assumida, ficando a adjudicatária sujeita às penalidades legalmente estabelecidas, inclusive multa e rescisão unilateral do contrato administrativo.

14 DA ASSINATURA DO CONTRATO

14.1 A licitante vencedora deverá assinar o Contrato dentro do prazo de 5(cinco) dias úteis, contados a partir da sua convocação.

14.2 O prazo estabelecido no subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo fornecedor e desde que ocorra motivo justificado aceito pela Administração.

14.3 A recusa injustificada do licitante vencedor em assinar o contrato, dentro do prazo estabelecido no subitem 14.1, ensejará a aplicação das penalidades previstas no instrumento convocatório.

15 VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 15.1** A vigência do contrato inicia na data de sua assinatura vigorará por até 60 (sessenta) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, respeitando a vigência máxima de dez anos, conforme previsto na legislação.
- 15.2** A escolha do prazo de 60 (sessenta) meses de vigência baseia-se não somente no investimento, mas também na continuidade e no desempenho de funções de segurança da informação do TJCE, agregado à possibilidade de renovação, até o limite permitido pela atual legislação, desde que se comprove vantajoso ao TJCE.
- 15.3** O prazo dilatado permitirá obtenção de ganho de escala, reduzindo o grau de incerteza da contratação e consequentemente melhores preços para a Administração;
- 15.4** Ademais, é maior a atratividade do certame pelo mercado, por meio de uma maior diluição dos custos por durante o lapso temporal do contrato, favorecendo a Administração em termos de economicidade e ampliação da competitividade;
- 15.5** Como também está alinhada ao padrão praticado no mercado, como pode ser verificado nas contratações públicas similares.
- 15.6** Por se tratar de um objeto de execução crítica e de tamanha importância para o judiciário cearense, como também foi definida acima, a importância da solução a ser adquirida, vemos também, a importância e quão crítica é a perfeita execução do objeto e a relevância de uma manutenção e suporte contínuo. Garantindo qualidade e eficiência no funcionamento da Solução, bem como a facilidade e eficiência na gestão do contrato para a Administração.
- 15.7** A contratação em tela envolve serviços críticos, necessários à conservação do futuro patrimônio público, objeto desta contratação acima descrito, e ao bom andamento das atividades judiciais e administrativas desenvolvidas pelo Poder Judiciário Cearense e, consequentemente, para toda a sociedade de modo geral.
- 15.8** Atenta-se, nesse sentido, ao entendimento da Corte de Contas da União, quando em seu Acórdão nº 132/2008, da Segunda Câmara, sob relatoria do Ministro Aroldo Cedraz, prescreve que contratos dessa natureza intentam “manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.
- 15.9** Devido à importância destes serviços e no intuito de sempre melhor atender às demandas de manutenção, suporte e garantia inerentes a solução a ser adquirida, sobretudo os utilizados pelo TJCE, além dos significativos acréscimos de serviços em relação ao escopo de trabalho atual em função das demandas de crescimento e ampliação dos serviços judiciais e administrativos.

15.10 Devido à importância destes serviços e no intuito de sempre melhor atender às demandas de manutenção, de suporte e de garantia, inerentes à solução a ser adquirida, além dos significativos acréscimos de serviços em relação ao escopo de trabalho atual, em função das demandas de crescimento e ampliação dos serviços judiciais e administrativos, e a imperiosidade da sua prestação ininterrupta em face do desenvolvimento habitual das atividades administrativas, sob pena de prejuízo ao interesse público, denota-se necessária a contratação pelo tempo indicado, conforme descrito neste documento.

15.11 Diante do exposto, considera-se de extrema relevância para a Administração a contratação do objeto em tela, entendendo imprescindível a vigência do termo de contrato por até 60 (sessenta) meses, contados da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

Equipe de Planejamento da Contratação

Heldir Sampaio Silva – 9630

Integrante Técnico

Fábio de Carvalho Leite – 9594

Integrante Administrativo

Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198

Área Demandante e Integrante Demandante

16 APROVAÇÕES

Aprovo. Encaminha-se à Comissão Permanente de Licitação para iniciação de procedimento licitatório, segundo o art. 53 da Lei nº 14.133/2021.

Autoridade Competente

Denise Maria Norões Olsen – 24667

Área de Tecnologia da Informação

Fortaleza, 06 de maio de 2024