



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

ANEXO VI

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico especializado, manutenção preventiva e corretiva, incluindo o fornecimento de peças de reposição para o Storage Hitachi AMS 2500, nos termos e condições constantes neste Termo de Referência.
- 1.2. Os serviços e os equipamentos abrangidos nesta contratação estão especificados na tabela abaixo – Tabela 1.

Tabela 1 – Objetos a serem contratados

Item	Descrição	Item de Configuração	Quantidade	
1	1.1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware, incluindo o fornecimento de peças, componentes e acessórios de reposição para a solução Storage Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.	Controladora – SN 87041181	02
		Discos SAS – 450GB - 15000 RPM	68	
		Discos SAS SFF – 600GB – 10000 RPM	72	
		Discos NL-SAS 7K – 2TB – 7200 RPM	15	
		Gavetas tipo RKAK (3.5")	06	
		Gavetas tipo RKAKS (2.5")	03	
	1.2	Serviço de Telessuporte para a solução Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.	Solução do Storage Hitachi – item 1	01

2. JUSTIFICATIVA

2.1. Motivação

2.1.1. O Tribunal de Justiça do Maranhão recebeu, no ano de 2011, através de doação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), uma solução de armazenamento, composta por um equipamento storage Hitachi AMS 2500.

2.1.2. A solução de armazenamento doada funciona em uma rede própria, específica para armazenamento de dados, denominada SAN ("Storage Area Network"). Por conta desta doação foi implementada uma rede SAN no centro de processamento de dados do



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

TJMA para permitir a interconexão de equipamentos servidores, de equipamento de backup (cópia de segurança), do equipamento storage e dos switches doados.

2.1.3. A solução de armazenamento de dados em uso é imprescindível para apoiar o crescente volume de dados no TJMA, bem como para a disponibilidade e integridade destes dados, pilares básicos da segurança da informação.

2.1.4. A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva visa garantir a continuidade de funcionamento do storage, mediante a execução de manutenções corretivas e preventivas dentro dos prazos acordados. O funcionamento adequado do equipamento que compõem a solução de armazenamento de dados contribuirá para elevar disponibilidade dos serviços e sistemas.

2.2. Objetivo a ser alcançado

2.2.1. A pretensa contratação tem por objetivo garantir a continuidade de funcionamento do equipamento Storage Hitachi AMS 2500 instalado no DATACENTER do TJMA, mediante a prestação de suporte técnico e a execução de manutenções corretivas e preventivas dentro dos prazos acordados.

2.3. Benefícios a serem alcançados

2.3.1. Garantir a continuidade de funcionamento da solução de armazenamento de dados do TJMA mediante a execução de manutenções corretivas e preventivas dentro dos prazos acordados;

2.3.2. Aumentar o nível de disponibilidade e integridade dos dados, sistemas e serviços hospedados na solução;

2.3.3. Manter a solução atualizada em relação ao seu software interno (firmware), com vistas à correção de defeitos (bugs) e para atender a requisitos de segurança (correção de vulnerabilidades) e de interoperabilidade entre seus componentes e com os demais equipamentos de informática que dela fazem uso, contribuindo para a elevação dos níveis de confiabilidade e disponibilidade da solução;

2.3.4. Evitar custos elevados com reparos emergenciais dos equipamentos, mantendo em vigor contrato de manutenção preventiva e corretiva nos moldes do objeto da presente contratação;

2.3.5. Garantir a substituição dos equipamentos e peças que, por ventura, venham a sofrer alguma avaria.

2.4. Referência aos estudos técnicos preliminares



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

2.4.1. Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização de Demanda (DOD), encaminhado pela Divisão de Serviços de TI, e os Estudos Preliminares constantes no DIGIDOC nº 28908/2020, Anexo ID 3559935 e 3623773 respectivamente.

2.5. Resultados a serem alcançados

2.5.1. Garantir operacionalidade de equipamento fora de garantia da fabricante;

2.5.2. Garantir disponibilidade e segurança de dados e aplicações críticas do Tribunal de Justiça do Maranhão;

2.5.3. Garantir *performance* de aplicações.

3. DA MODALIDADE E REGIME DE CONTRATAÇÃO

3.1. O objeto a ser contratado é de natureza comum, de acordo com a Lei nº 10520/2002 e os decretos 3555/2000 e 10024/2019, classificados como bens e serviços de informática nos termos dos incisos II, III e IV do artigo 16-A da Lei nº 8248/91 e artigo 8º do Decreto 7.174/2010.

3.2 O serviço a ser contratado possui características padronizadas e usuais comumente encontradas no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

3.3 O serviço de suporte técnico e manutenção a ser contratado é considerado de natureza continuada, pois sua interrupção pode comprometer a continuidade da prestação jurisdicional do TJMA que depende do acesso aos dados presentes na solução de armazenamento, inclusive o PJe.

3.4 Trata-se de serviço cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro, até que a solução não atenda mais às necessidades de negócio, ou os equipamentos tenham atingido o final de sua vida útil e não haja mais a possibilidade de contratação de manutenção e suporte.

3.5 O Serviço de manutenção preventiva e corretiva de *hardware* e o Serviço de Telessuporte foram agrupados em um mesmo lote com o intuito de evitar que sejam fornecidos por empresas distintas, e conseqüentemente evitar o comprometimento dos serviços como um todo, já que os serviços objetos da pretendida contratação são complementares, muitas vezes conexos e de difícil dissociação.

3.6 A adjudicação deverá ser realizada por lote único, de forma que todos os itens sejam adjudicados para um único fornecedor licitante, vencedor do lote pelo critério de menor preço global.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

3.7 Não será conferido tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, por representar prejuízo ao conjunto dos serviços a serem contratados, conforme Lei Complementar nº 123.

3.8. Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade PREGÃO, na forma Eletrônica, tipo menor Preço GLOBAL.

3.9. A contratação do objeto pretendido tem amparo na lei Nº 10.520/2002, Lei Estadual Nº 9.529/2011, subsidiariamente pela LEI Nº 8.666/93, e pelos Decretos Federais Nº 10.024/2019, no que couber, e demais legislações aplicadas à matéria.

4. PREÇO MÁXIMO

4.1. Considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP), constante no DIGIDOC P.A. nº 28908/2020, Anexo ID 3623773, item 1.3.3 – “Comparação entre as alternativas”, item 1.6 – “Análise e comparação dos custos totais das alternativas identificadas”, Tabela 3, e item 1.7 – “Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação escolhida”, que apontou a Alternativa 1: Contratação de serviços de suporte e manutenção como a mais vantajosa em termo de custo e benefício .

4.2. Considerando o item 1.6.1 do ETP, Tabela 3 – Sumário das Cotações, replicada na Tabela 2 abaixo, o preço máximo para a presente contratação é de R\$48.047,46.

Tabela 2- Preço máximo para a contratação

Item		Descrição	Valor Mensal	Valor Global do Lote (12 meses)
1	1.1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware, incluindo o fornecimento de peças, componentes e acessórios de reposição para a solução Storage Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.	R\$ 4.003,95	R\$ 48.047,46
	1.2	Serviço de Telessuporte para a solução Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.		

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

5.1.1. O equipamento a ser contemplado nesse termo é o Storage Hitachi AMS 2500, Serial Number 87041181, contendo duas controladores e os seguintes discos:

Tabela 3- Tipos e quantidades dos discos presentes no storage Hitachi AMS2500



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

Type	Product ID	Size	Speed	Height	Total
SAS	DKR2H-K450SS/ DKR2J-K450SS	450 GB	15000	3,5	68
SAS SFF	DKR5C-J600SS	600 GB	10000	2,5	72
NL-SAS	DKS2P-H2R0SS	2 TB	7200	3,5	15

6. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS (TODOS OS ITENS)

6.1. Descrição

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

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

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

- a. Identificação precisa do equipamento;
- b. Erro, falha ou anomalia observada;
- c. Severidade;e
- d. Nome do responsável pela solicitação.

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

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

6.2 Características gerais

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

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

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

6.3 Níveis de Severidade

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

Tabela 4 – Níveis de Severidade

Nível	Status do Storage	Prováveis Cenários
3. Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	<ul style="list-style-type: none">• O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. Exemplo: Falha isolada de disco;• Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, <i>troubleshooting</i>, informações sobre utilização do equipamento;• Atualização de versão de software e atualização de <i>firmwares</i>;• Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.
2. Alto	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do <i>storage</i> e consequentemente de outros sistemas.	<ul style="list-style-type: none">• O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). Exemplo:<ul style="list-style-type: none">○ Falha de uma única controladora;○ Falha de uma única fonte de alimentação;○ Falha em alguma porta de comunicação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

1. Crítico	Indisponível ou severamente degradado.	<ul style="list-style-type: none">• O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo: Falha de múltiplos discos, quando a quantidade de discos com falha é superior a de disco em <i>hot spare</i>;• Combinação de falhas de nível alto.
------------	--	---

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

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

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

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

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

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

6.3.4. Nível de Severidade: **ALTO (2)**

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

6.3.4.2. Neste nível de severidade 2, o atendimento deverá ser prestado em regime 10x5 (10 horas por dia, cinco dias por semana) com o início do atendimento em até **6 (seis)** horas após a abertura do respectivo chamado;

6.3.4.3. O prazo de solução deste tipo de atendimento é de **48 horas** a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada prazo máximo previsto de Início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

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

6.3.5. Nível de Severidade: **Baixo (3)**

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

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

6.3.5.3. O prazo de solução deste tipo de atendimento é de **96 horas** a partir do que ocorrer primeiro entre a chegada do analista da CONTRATADA ou do prazo máximo previsto de início de atendimento após a abertura do respectivo chamado;

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

6.4 Sobre o andamento e encerramento dos chamados técnicos:

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

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

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

6.4.3.1. Identificação do chamado;

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

6.4.3.3. Identificação do equipamento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

6.4.3.4. Descrição do problema;

6.4.3.5. Severidade;

6.4.3.6. Providencias adotadas para o diagnóstico e solução;e

6.4.3.7. Identificação do técnico responsável.

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

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

7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE *HARDWARE*.

7.1. Considerações Gerais

7.1.1. **Manutenção Corretiva:** Será realizada mediante abertura de chamado pelo Tribunal de Justiça do Maranhão, através do fiscal do contrato, por finalidade solucionar falhas no equipamento, em caráter imediato. A assistência técnica visa o atendimento dos chamados registrados nos canais de atendimentos da CONTRATADA. Consistem na substituição, quando for o caso, das peças que se apresentarem defeituosas e/ou execução de regulagens, ajustes mecânicos, eletrônicos e o que mais for necessário ao restabelecimento das condições normais de funcionamento dos equipamentos, independente da causa do defeito.

7.1.2. **Registro:** Por ocasião do atendimento do chamado, será emitido um documento, onde constarão a identificação do equipamento, a criticidade, o defeito apresentado, a solução aplicada, a data e a hora do chamado, a data e a hora da solução e quaisquer outras anotações pertinentes, para maiores informações vide item 6 deste Termo de Referência.

7.1.3. **Manutenção Preventiva:** será realizada nas dependências do TJMA ("*on-site*"), com periodicidade trimestral. A periodicidade das visitas para manutenção preventiva poderá ser diminuída, ainda que temporariamente, a critério do TJMA ou por recomendação da contratada. A primeira manutenção preventiva deverá ser realizada no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato. A manutenção preventiva deverá contemplar, ao menos, as seguintes atividades:

- Verificar o estado físico dos equipamentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

- Verificar o estado das conexões elétricas e lógicas do equipamento (cabos de rede ethernet, cabos de fibra óptica, cabos de alimentação);
- Verificar quaisquer indicativos de alertas, de erros ou de falhas em componentes, exibidos nos painéis do equipamento ou gravados nos respectivos registros de eventos, corrigindo-os quando necessário;
- Verificar existência de ruídos e vibrações fora do padrão normal do equipamento;
- Verificar a versão dos softwares internos (*firmware*) do equipamento, atualizando-os se necessário;
- Verificar a versão dos softwares de monitoramento e de administração do equipamento, atualizando-o se necessário;
- Efetuar outras verificações e ajustes que julgar necessário com o objetivo de prevenir problemas que possam ocasionar a indisponibilidade do equipamento;
- Os serviços relativos à manutenção preventiva deverão ser executados durante a semana, de segunda à sexta-feira, no horário compreendido entre 08h e 18h, mediante agendamento prévio com o fiscal do contrato;

7.1.4. A contratada deverá fornecer o direito de atualização do software e firmware ativos no equipamento *storage* para quaisquer novas versões lançadas pelo fabricante até o final do período de vigência do contrato;

7.1.5. A garantia para os serviços de manutenção prestados, bem como para os componentes/peças fornecidos, deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados a partir da data de término do atendimento técnico constante no Relatório de Serviço entregue pela contratada, ainda que esse período se estenda para além da data de encerramento do contrato.

7.1.6. Os serviços serão prestados de forma preventiva e corretiva no local (*on site*) no prédio sede do Tribunal de Justiça do Maranhão.

7.1.7. Os serviços contratados compreendem quaisquer atividades de correção de problemas e reparos, incluindo a substituição das peças, componentes e acessórios sempre novos e de primeiro uso, que apresentem padrão de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos utilizados na fabricação do equipamento e deverão ser homologados pelo fabricante, de forma a restabelecer o funcionamento deste equipamento, com a maior brevidade possível.

7.1.8. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com o **item 9 – ACORDO DE NÍVEL SERVIÇO**, presente neste Termo de Referência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

7.1.9. Todos as peças ou partes a serem substituídas pela CONTRATADA devem ser produzidas pelo fabricante e comercializados através dos canais de venda do fabricante, revendedora ou distribuidora autorizada do fabricante, ou ainda, revendedora autorizada de distribuidor autorizado pelo fabricante dos produtos, em território nacional ou no exterior, podendo ser adquiridas pela CONTRATADA, individualmente ou como parte de uma solução completa.

7.1.10. Todas as peças ou partes fornecidas pela CONTRATADA, incluído todos os seus componentes e acessórios, devem ser novos e de primeiro uso, estar em pleno funcionamento e prontos para a utilização, com todos os acessórios, componentes e licenças necessárias.

7.1.11. Serão recusados peça ou partes que possuam componentes ou acessórios com sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos, desgaste ou qualquer outro sinal de que a peça ou parte tenha sido utilizado anteriormente, mesmo sendo considerado novo pela CONTRATADA.

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

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

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

8. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO DE TELESSUORTE (Item 2 da Tabela 1)

8.1 O Serviço de Telessuporte será prestado, de segunda a sexta-feira, em regime de 8 (oito) horas diárias, limitando-se ao intervalo das 8h às 18h (horário de Brasília), exceto quando se



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

tratar de atividade de atualização de *software/firmware*, que poderá ser agendada para dia e horário extraordinário.

8.2 O Serviço de Telessuporte compreende, dentre outras atividades:

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

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

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

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

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

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

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

9. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

9.1. O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos são contados a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento, de acordo com o respectivo nível de severidade do chamado, vide item 6.3. A tabela abaixo resume o Acordo de Nível de Serviço já apresentado de forma descritiva nos itens 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5:

Tabela 5- Tempo de solução e período contratual de atendimento

Nível	Prazo de Solução	Período contratual de Atendimento
--------------	-------------------------	--



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

3-Baixo	Em até 96 horas	Segunda a sexta, das 8h às 18h
2-Alto	Em até 48 horas	Segunda a sexta, das 8h às 18h
1-Crítico	Em até 24 horas	Segunda a domingo, das 0h às 23h59, inclusive feriados

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

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

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

10. FATURAMENTO

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

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

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

Sendo:

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

Tabela 6 – Nível de severidade

Onde:

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

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

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

h = a quantidade de horas excedentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

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

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

11. RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1 A CONTRATANTE, por meio do fiscal técnico designado pela Administração, realizará o acompanhamento e supervisão dos serviços prestados pela CONTRATADA, observando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço constante deste instrumento.

11.2 Objetivando evitar carta de correção, cancelamento e remissão de nota fiscal, a CONTRATADA deverá, até o segundo dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, solicitar à CONTRATANTE a aprovação do faturamento.

11.2.1 A solicitação de aprovação de faturamento deverá ser acompanhada de relatório contendo valores e eventos apurados durante o faturamento, que possam ensejar em eventual desconto por ocasião de descumprimento do Acordo de Nível de Serviço constante deste instrumento.

11.2.2 A CONTRATANTE deverá manifestar acerca da aprovação do faturamento em até dois dias úteis após recebida a solicitação de aprovação.

11.2.3 Será concedido prazo de dois dias úteis para que a CONTRATADA manifeste sobre a desaprovação do faturamento e eventuais discordâncias em relação a valores e fatos apurados, bem como apresentar justificativas para eventual descumprimento do Acordo de Nível de Serviço, que poderá ser aceita ou não pelo gestor de contrato, em até dois dias úteis, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.

11.3 A nota fiscal deverá ser encaminhada ao endereço de correio eletrônico, preestabelecido em contrato, em até dois dias úteis após a aprovação do faturamento pela CONTRATANTE.

11.4 Os serviços prestados serão recebidos pela fiscalização da CONTRATANTE, mediante o recebimento na nota fiscal de serviço.

11.5 É obrigatório que a CONTRATADA faça constar na nota fiscal de serviço as informações relativas aos seus dados bancários, bem como comprovação de ser optante pelo SIMPLES, se for o caso.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

11.6 A nota fiscal não aprovada pela fiscalização da CONTRATANTE será devolvida a CONTRATADA para a devida regularização consoante as razões que motivaram sua devolução e, nessa hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado a partir da reapresentação do referido documento.

12. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

12.1 A Fiscalização Administrativa da CONTRATANTE verificará, previamente à efetivação de cada pagamento, se as condições de regularidade fiscal exigíveis na licitação estão sendo mantidas pela contratada.

12.2 Será concedido prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma única vez, para a CONTRATADA providenciar a regularização de eventuais pendências em matéria fiscal.

12.3 A ausência de regularização no prazo estabelecido no subitem anterior sujeitará a CONTRATADA à sanção prevista neste instrumento, sem prejuízo da eventual rescisão contratual.

13. PAGAMENTO

13.1 O pagamento será mensal, de acordo com a nota fiscal de serviço emitida pela CONTRATADA em decorrência do serviço prestado no mês.

13.2 O pagamento será realizado por meio de ordem bancária em favor da CONTRATADA, após o ateste das fiscalizações técnica e administrativa, com anuência do gestor do contrato, em até 30(trinta)dias, contado a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, nos termos do art. 40, XIV, da Lei nº 8.666/93.

13.3 Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de descontar do montante do pagamento, os valores referentes à glosa, multas e outras sanções contratuais.

13.4 Serão retidos na fonte os tributos e as contribuições devidas, elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

13.5 As pessoas jurídicas optantes pelo Simples Nacional não estão sujeitas à aplicação da retenção tributária, desde que apresentem a CONTRATANTE, junto com a nota fiscal/fatura, declaração de conformidade com as normas vigentes.

13.6 No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pelo CONTRATANTE, encargos moratórios à taxa



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

nominal de 6% a.a.(seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples, onde o valor dos encargos será calculado pela fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = encargos moratórios;

I = índice de atualização financeira, resultado da operação (6/100/365), considerando oito casas decimais (0,00016438);

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e do efetivo pagamento; e

VP = Valor da prestação em atraso.

14. DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1 A CONTRATADA deverá prestar garantia na modalidade escolhida, no prazo de até 05 (cinco) dias, a contar da assinatura do Contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global da contratação, podendo ser acrescido em razão de eventuais aditivos ou reajustamentos, como forma de garantir a perfeita execução do seu objeto.

14.2 Será obrigatória a prestação de garantia adicional, caso ocorra o previsto no § 2º, do art. 48 da Lei Federal 8.666/93.

14.3 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

14.4 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Contratante a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

14.5 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual e seu valor corresponderá sempre a 5% (cinco por cento) do valor total contratual, ou seja, valor inicial mais os termos aditivos formalizados.

14.6 A prorrogação da vigência do contrato, fundada no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, obriga a Contratada a prorrogar a vigência da garantia inicialmente ofertada, para cada etapa do contrato, ou prestar nova garantia, observando que:

14.6.1 O valor corresponderá ao período aditado;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

14.6.2 A nova vigência deverá abranger todo o período acrescido, cabendo à Contratada prestá-la ao Tribunal no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

14.7 Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação ou penalidade, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição ou prestar nova garantia, no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da data da dedução.

14.8 A CONTRATANTE, no decorrer da execução contratual, poderá autorizar a substituição da garantia inicialmente ofertada se, cumulativamente:

14.8.1 A CONTRATADA comunicar previa e justificadamente essa intenção;

14.8.2. A fiscalização declarar inexistir descumprimento de cláusula contratual de responsabilidade da Contratada, bem como pendências relativas à execução do objeto ou foi instaurado, ou em vias de instauração, qualquer procedimento administrativo visando a apuração de responsabilidade da CONTRATADA;

14.8.3 A substituição seja por modalidade estabelecida no §1º do art. 56 da Lei Federal nº 8666/93;

14.8.4 A nova garantia prestada preencher os requisitos do ato convocatório;

14.8.5 No caso de fiança bancária e Seguro-Garantia exista expressamente prevista a cobertura de eventual inadimplência ocorrida na vigência da garantia substituída, ainda que o fato venha a ser apurado posteriormente ou, ainda, a garantia substituta tenha vigência igual à da substituída.

14.9 É vedada a inclusão de cláusula de proporcionalidade nos casos de seguro garantia e carta de fiança bancária.

15. VISITA TÉCNICA PARA VISTORAR OS EQUIPAMENTOS DA SOLUÇÃO DE STORAGE

15.1. As empresas LICITANTES deverão apresentar, opcionalmente, por ocasião da habilitação, a Declaração de Vistoria, comprovando que a mesma tomou conhecimento de todas as informações e das condições e graus de dificuldades existentes, para cumprimento das obrigações objeto deste Termo Referência. **Vide Anexo II – Modelo 01 - Declaração de Vistoria e Conhecimento das Condições Locais.**

15.2. As visitas poderão ser realizadas por qualquer preposto, mediante prévio agendamento pelos telefones (098) 3194-5877/5870/5869, ou email: dirinformatica@tjma.jus.br, com um



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

mínimo de 01 dia útil antes da data marcada para realização do certame, com a Diretoria de Informática e Automação.

15.3. A empresa LICITANTE que optar por não exercer a faculdade de vistoriar os equipamentos assume a responsabilidade por eventuais prejuízos na execução contratual, decorrentes de sua omissão na verificação prévia do equipamento.

16. PRAZO, LOCAL E FISCALIZAÇÃO

16.1. O presente Contrato terá início a partir de sua assinatura, com duração de 12 (doze) meses, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos, com fundamento no art. 57, inciso II da Lei n.º 8.666/93, por acordo entre as partes, mediante Termo Aditivo, limitada a duração a 60 (sessenta) meses.

16.2. O serviço deverá ser realizado na sede do Tribunal de Justiça do Maranhão, localizado na Praça D. Pedro II, centro, São Luís – Maranhão, em horário definido pela Diretoria de Informática e Automação.

16.3. A fiscalização do contrato será feita pela Coordenadoria de Infraestrutura e Telecomunicações, designados os servidores BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO, matrícula 143784 como titular e MARCELO NUNES MENDONÇA, matrícula 130609 como substituto.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. A CONTRATADA será responsável por quaisquer danos causados diretamente ao Poder Judiciário ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto licitado;

17.2. A CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato;

17.3. A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência;

17.4. A CONTRATADA deverá, quando da assinatura do contrato, indicar funcionário de seu quadro para atuar como PREPOSTO junto à CONTRATANTE, sendo este o contato oficial para quaisquer questões pertinentes a prestação de serviços vislumbrados neste termo de referência;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

17.4.1. Antes da assinatura da Ata do Pregão Eletrônico e do advindo contrato, o preposto da empresa deverá reunir-se com a equipe técnica da Diretoria de Informática e Automação do TJMA para acertar detalhes técnicos dos serviços objeto deste de Termo de Referência, momento em que será confeccionada uma ata de reunião com a assinatura das partes;

17.5. A CONTRATADA deverá fornecer a seus técnicos todas as ferramentas e instrumentos necessários à execução dos serviços;

17.6. Cabe a CONTRATADA reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, as partes do objeto deste contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos materiais empregados ou da execução dos serviços;

17.7. A CONTRATADA responderá pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de acidentes, impostos contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que inexistirá, no caso, vínculo empregatício deles com a CONTRATANTE;

17.8. Responderá a CONTRATADA integralmente por perdas e danos que vierem a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

17.9. Não será permitido ao pessoal da CONTRATADA o acesso a áreas dos edifícios que não aquelas relacionadas ao seu trabalho;

17.10. A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

17.11. As especificações descritas ao longo deste termo de referência representam os requisitos essenciais exigidos pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA fornecer todos os componentes de hardware e software necessários para que elas sejam atendidas, sem exceção, nada impedindo, entretanto, que sejam fornecidas características adicionais e até mesmo superiores para os serviços a serem prestados, desde que não haja prejuízo de qualquer das funcionalidades especificadas;

17.12 Disponibilizar meios de se efetuar abertura de chamados técnicos via telefone ou Internet, com chamadas telefônicas gratuitas (0800), a cobrar, ou locais;

17.13 Fornecer relatório técnico de atividade a cada visita técnica presencial e em cada encerramento de chamado, indicando no mínimo as seguintes informações:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

17.13.1 Identificação do chamado;

17.13.2 Data e hora de início e término do atendimento;

17.13.3 Identificação do equipamento;

17.13.4 Descrição do problema;

17.13.5 Severidade;

17.13.6 Providencias adotadas para o diagnóstico e solução;

17.13.7 Identificação do técnico responsável; e

17.13.8 Peças ou partes substituídas, quando for o caso.

17.14 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a chamado técnico em andamento ou finalizado.

17.15 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE, referentes a qualquer questão administrativa relacionada à pessoa jurídica da CONTRATADA, incluindo às relacionadas a sua regularidade fiscal.

17.16 Permitir à equipe de fiscalização da CONTRATANTE o pleno exercício de suas funções, prestando-lhe todos os esclarecimentos e informações administrativas e/ou técnicas e apresentando todos os documentos e dados que lhe forem solicitados em razão da fiscalização da execução do contrato.

17.17 Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência, os motivos que impossibilitem o cumprimento de prazos, com a devida comprovação, sem prejuízo das devidas sanções administrativas cabíveis.

17.18 Responsabilizar-se pelas despesas com transporte de pessoas, peças e partes, diárias ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

17.19 Responsabilizar-se pela retirada dos materiais substituídos, dando-lhes destinação adequada e amparada por lei.

17.20 Não transferência a terceiros, no todo ou em parte, as obrigações assumidas, sem prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

17.21 Não subcontratar qualquer das prestações e serviços a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas neste instrumento ou no contrato.

17.21.1 O suporte técnico do fabricante não caracteriza subcontratação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

17.22 Comunicar à CONTRATADA, no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas) que antecede a data da entrega da prestação do serviço, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

17.23 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao objeto não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras.

17.24 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente a legislação referente à Segurança e Medicina do Trabalho, aos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, e as Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela CONTRATANTE para a execução do contrato, tanto das dependências da CONTRATANTE como externamente.

17.25 Fornecer aos empregados e fiscalizar o uso dos equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, em especial pelo que consta da Instrução Normativa nº 1/2010 -Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

17.26 Cumprir o estabelecido no documento no Termo de Confidencialidade e Sigilo, vide modelo presente – Anexo II – Modelo 02.

17.27 Solicitar formalmente à CONTRATANTE autorização para a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do contrato.

17.28 As obrigações da contratada expressamente enunciadas no presente instrumento têm caráter exemplificativo e não excluem outras necessárias à perfeita e integral execução do objeto, decorrentes da Lei nº 8.666/93 e da legislação aplicável à espécie, nos termos do art. 54, caput.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitado pelo representante ou preposto da CONTRATADA;

18.2. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

18.3. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, por servidores designados para esse fim;

18.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

18.5. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários;

18.6. Documentar as ocorrências havidas e controlar as ligações realizadas;

18.7. Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos pela CONTRATADA;

18.8. Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial aplicação de sanções, alterações e repactuações do contrato;

18.9. Disponibilizar instalações necessárias à prestação dos serviços;

18.10. Permitir o acesso de funcionários da CONTRATADA, quando necessário, para execução dos serviços.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS APLICÁVEIS

19.1 Pelo descumprimento das obrigações decorrentes da contratação, incluindo os contratos e obrigações principais e acessórios, a CONTRATADA estará sujeita às sanções previstas neste instrumento, nas Leis nº 8.666/93 e nº 10.520/2002, no Decreto 10.024/2019 e legislação aplicável à espécie.

19.2 As penalidades pecuniárias aqui descritas poderão ser descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, conforme permissibilidade contida na Lei nº 8.666/93.

19.3. Ficará impedida de licitar e contratar com o Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, e será descredenciada no SICAF, cumulados com a multa eventualmente devida, esta calculada sobre o valor da contratação, e demais cominações legais, garantido o direito prévio da ampla defesa, a licitante que:

- a) deixar de entregar a documentação exigida no Edital;
- b) convocada dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato ou a ata de do pregão eletrônico;
- c) apresentar documento falso ou fizer declaração falsa;
- d) ensejar o retardamento da execução do objeto deste TR;
- e) não mantiver a proposta, injustificadamente;
- f) falhar ou fraudar na execução do contrato;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

g) comportar-se de modo inidôneo;

h) cometer fraude fiscal.

19.4. O atraso injustificado na execução do objeto licitado sujeitará à licitante vencedora a multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia, e por ocorrência, até o máximo de 10% (dez por cento) do valor total do contrato, recolhida no prazo de 10 (dez) dias, uma vez comunicada oficialmente;

19.5. A multa a que alude o item anterior não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93;

19.6. Em casos de inexecução parcial ou total das obrigações, em relação ao objeto desta licitação, a Administração poderá, garantida a ampla defesa e o contraditório, aplicar as seguintes sanções:

a) Advertência por escrito;

b) Multa de até 10 % (dez por cento), calculada sobre o valor do contrato ou do empenho, no caso do licitante vencedor não cumprir rigorosamente as exigências contratuais ou deixar de receber a Nota de Empenho, salvo se decorrente de motivo de força maior definido em Lei, e reconhecido pela autoridade competente;

c) Suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até 02 (dois) anos, quando da inexecução contratual sobrevier prejuízo para a Administração;

d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação.

19.7. A sanção de advertência de que trata a condição 19.6, letra “a”, poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I - descumprimento das determinações necessárias à regularização das faltas ou defeitos observados na prestação dos serviços;

II - outras ocorrências que possam acarretar transtornos no desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave.

19.8. O valor das multas referidas na alínea “b” da condição 19.6 e na condição 19.4 poderá ser descontado de qualquer fatura ou crédito existente no TJ/MA;

19.9. A penalidade de suspensão será cabível quando o licitante participar do certame e for verificada a existência de fatos que o impeçam de contratar com a administração pública.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

Caberá, ainda, a suspensão quando a licitante, por descumprimento de cláusula editalícia, tenha causado transtornos no desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE;

19.10. Para as sanções administrativas serão levadas em conta ainda a legislação federal que rege a matéria concernente às licitações e contratos administrativos e as disciplinas normativas no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Maranhão.

20. DO REAJUSTE

20.1. Os preços unitários contratados, desde que observado o intervalo mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Geral de Preço de Mercado – IGPM.

21 MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

21.1 A gestão e fiscalização dos contratos realizar-se-ão por representantes da administração, especialmente designados na forma dos artigos 67 e 73, II da Lei n. 8.666/93e da resolução CNJ nº 182/2013.

21.2 O exercício das funções da FISCALIZAÇÃO não desobriga a CONTRATADA de sua própria responsabilidade, quanto à adequada, pronta e fiel execução do objeto contratado.

21.3 A fiscalização do contrato ficará a cargo de servidores nomeados pela autoridade competente do órgão contratante.

21.4 Os fiscais técnico e administrativo irão, mensalmente, atestar respectivamente sobre o devido atendimento da demanda da CONTRATANTE, das condições técnicas e da regularidade fiscal, de acordo com o estabelecido no contrato e neste Termo de Referência, mediante apresentação da nota fiscal de serviço emitida pela CONTRATADA, cabendo ao gestor do contrato deliberar acerca do pagamento, assim como da aplicação de sanções administrativas.

21.5 Os fiscais técnicos e administrativos emitirão pareceres acerca das questões pertinentes as suas respectivas áreas, cabendo a decisão final ao gestor do contrato, exceto nos casos em que implique em assunção de despesas, renúncia ou isenção de obrigações contratuais ou de sanções, que deverão ser decididas pela direção do órgão.

22. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

22.1 A comunicação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e vice-versa, solicitações, notificações ou intimações da Administração, decorrentes da contratação, serão realizadas pelos seguintes meios:

22.1.1 Mensagem por correio eletrônico (e-mail), utilizando-se os endereços eletrônicos previamente informados pelas partes, considerando-se recebida, para todos os efeitos legais, quando respondida a mensagem eletrônica ou confirmado o seu recebimento;

22.1.2 Carta registrada, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da entrega pelos Correios aposta no recibo de entrega; ou

22.1.3 Documento entregue pessoalmente, considerando-se recebido, para todos os efeitos legais, na data da ciência aposta no documento.

22.2 Quando nenhuma dos meios acima forem possíveis ou viáveis, ou não surgirem efeitos, a Administração poderá utilizar-se de publicação no Diário Oficial da União, considerando-se recebida a comunicação ou notificação, para todos os efeitos legais, na data da publicação.

23. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA LICITANTE / CONTRATADA

23.1. Na fase de habilitação, a licitante, como prova de QUALIFICAÇÃO TÉCNICA, deverá apresentar no mínimo, 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica compatível com o objeto desta licitação, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que forneceu ou fornece de modo satisfatório, a prestação de serviços de suporte técnico especializado, para solução de armazenamento de dados (storage) da **marca HITACHI**, com características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação.

23.2. Será admitido o somatório de atestados como forma de comprovação da capacidade do licitante.

23.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) ser impresso(s) em papel timbrado do emitente e conter, no mínimo, as seguintes informações: identificação da pessoa jurídica e do responsável pela emissão do atestado; identificação do licitante, constando o seu CNPJ e endereço completo; descrição clara dos serviços/produtos, devendo ser assinado por seus sócios, diretores, administradores, procuradores, gerentes ou servidor responsável, com expressa indicação de seu nome completo, cargo/função e meios de contato, e que os serviços foram prestados de forma satisfatória. As declarações de Pessoas Jurídicas de Direito Privado devem estar, preferencialmente, com firma reconhecida.

23.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

23.5. A CONTRATADA deverá possuir em seu quadro de pessoal, durante toda a vigência do contrato, ao menos um profissional **com certificado de capacitação técnica em storage (solução de armazenamento), preferencialmente da marca HITACHI.**

23.6. **A comprovação exigida nos itens 23.5 deverá ser apresentada ANTES da assinatura do contrato, sob pena de desclassificação do certame e demais penalidades previstas.**

23.7. Durante o curso do processo licitatório, a Administração poderá realizar diligência na empresa que ofertou a melhor proposta, para verificar suas instalações físicas e equipamentos, a fim de comprovar as condições declaradas pela licitante, conforme previsto no art. 43, § 3º, da Lei 8.666/93 e Acórdão TCU 10049/2017 da Primeira Câmara.

23.8. A CONTRATADA encaminhará ao CONTRATANTE, antes da data de início dos serviços, relação nominal dos técnicos disponíveis para execução dos serviços, e suas respectivas qualificações técnicas pertinentes.

23.9. Sempre que houver alteração da relação de técnicos, o CONTRATADO deverá remeter a CONTRATANTE, tempestivamente, lista atualizada, acompanhada dos respectivos certificados que comprovem as qualificações técnicas exigidas.

23.10. O CONTRATANTE analisará a documentação recebida, à luz das especificações, podendo solicitar a substituição dos profissionais que não possuam as qualificações mínimas exigidas para o perfil.

23.11. Apenas os técnicos formalmente indicados pelo CONTRATADO podem ser alocados para execução dos serviços, exceto em situações excepcionais mediante anuência prévia do CONTRATANTE.

24. DA PROPOSTA DE PREÇOS

24.1 - A proposta de preço deverá ser impressa no idioma nacional, devendo suas folhas estar rubricadas e a última assinada pelo seu proponente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devendo conter, sob pena de desclassificação, o seguinte:

24.1.1 - Apresentar **Carta de Apresentação da Proposta de Preços e Planilha Orçamentária**, em conformidade com o modelo apresentado no **Anexo II , Modelo 03 e 04**, respectivamente, contendo quantidades, preços unitários e totais compõem o serviço, informando no final da planilha o preço global da proposta.

24.1.2 - **Declaração de Vistoria e Conhecimento das Condições Locais**, de acordo com o **Anexo II, Modelo 01**, devidamente assinada pelo responsável técnico ou



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

responsável pela empresa informando ter conhecimento das condições, com seus quantitativos e especificações.

24.1.4 – Termo de Confidencialidade e Sigilo, de acordo com o **Anexo II, Modelo 02**, devidamente assinada pelo responsável técnico ou responsável pela empresa.

24.1.5 - Atestado de Capacidade Técnica (ou Declaração), conforme definido nos itens 23.1 a 23.4.

24.2 – A adjudicação será efetuada por preço global, admitindo-se como valor máximo o previsto no item 4 deste Termo.

BRUNO JORGE PORTELA SILVA COUTINHO
Analista Judiciário: suporte e redes
Mat. 143784

CLÁUDIO HENRIQUE CARNEIRO SAMPAIO
Analista Judiciário: suporte e redes
Mat. 99.176



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

MODELOS DE DOCUMENTOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

MODELO – DECLARAÇÃO DE VISTORIA E CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES LOCAIS

São Luís, de de 2020

AO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
SÃO LUÍS - MARANHÃO

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº [REDACTED]/2020

Prezados(as) Senhores(as):

A empresa _____, CNPJ nº _____, declara, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2020, ter realizado a vistoria ou se absteve em realizá-la, e ter analisado as instalações e as condições dos equipamentos a serem suportados, com seus quantitativos e especificações, bem como o preço apresentado é suficiente para a perfeita execução dos serviços e que tomamos conhecimento de todas as condições locais, das condições técnicas e ambientais para a execução dos serviços objeto desta licitação, e ciente de que não podemos alegar posteriormente desconhecimento das condições locais e especificações técnicas como justificativas para eximirnos das responsabilidades assumidas e solicitar alteração do valor contratado, estando plenamente capacitados a elaborar a nossa proposta.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

São Luís, de de 2020

Atenciosamente,

<Razão Social da Proponente>
<Assinatura e carimbo do Sócio ou Titular>
<ou Representante Legal>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

MODELO – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

São Luís, de de 2020

AO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
SÃO LUÍS - MARANHÃO

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº [REDAZIDO]/2020

Prezados(as) Senhores(as):

A empresa _____, CNPJ nº _____, assume o compromisso de manter a confidencialidade e sigilo sobre todas as informações jurídicas e técnicas relacionadas às informações obtidas junto ao Tribunal de Justiça do Maranhão.

Considera-se como informação, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Ao termo “informação” considera-se toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do TJMA e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes da eventual contratação.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar as informações a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;

2. A não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços eventualmente contratados, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso das informações que tiver acesso;

3. A não apropriar material confidencial, de uso restrito e/ou sigiloso que venha a ser disponível;

4. A não repassar o conhecimento das informações confidenciais, inclusive detalhes das edificações visitadas, responsabilizando-se por todas as pessoas que vierem a ter acesso



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

às informações, por seu intermédio, e obrigando-se, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e / ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pelas partes interessadas neste termo.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

São Luís, MA, **xx/xx/2020**

Representante da Empresa Participante



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

MODELO – CARTA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Ao
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
SÃO LUÍS - MARANHÃO

REF.: Pregão Eletrônico n.º XXX/2020

Prezados Senhores:

Em atendimento ao item x.x do **Edital** do Pregão Eletrônico n.º xx/2020 e seus **Anexos**, apresentamos a Vossas Senhorias nossa Proposta de Preços para a prestação de serviços técnicos especializados de suporte e manutenção preventiva e corretiva para o storage HITACHI AMS 2500, incluindo o fornecimento de peças de reposição, pelo período de 12 meses *on-site*, conforme as especificações técnicas contidas no Edital, Termo de Referência e seus anexos.

A presente proposta foi formulada com base nas especificações, condições técnicas, administrativas e contratuais estabelecidos no **Edital** do Pregão Eletrônico n.º xx/2020 e seus **Anexos**, os quais aceitamos e nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que a proposta, em anexo, tem validade pelo prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura desta Licitação.

Declaramos que nos preços cotados estão computados todas as despesas com tributos, impostos, taxas, e despesas, seja qual for a sua natureza, incluindo, mas não se limitando a, fretes, seguros, encargos sociais, trabalhistas e fiscais, ISS, despesas de viagem, locomoção, estadia, alimentação e quaisquer outras, segundo a legislação em vigor, representando a compensação integral pela prestação dos serviços.

Declaramos que os preços foram cotados sob nossa responsabilidade e renunciando a qualquer solicitação de alteração sobre os preços estabelecidos na proposta.

Estamos ciente que não cabe o direito de qualquer indenização, reembolso ou compensação pela exclusão ou rejeição de nossa proposta.

Declaramos que será apresentado o(s) responsável(eis) técnico(s) pelos serviços de suporte e manutenção da solução, com a devida comprovação da experiência definido no item 23.5 do Termo de Referência. Declaramos ainda que esta comprovação será apresentada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

antes da assinatura do contrato sob pena de desclassificação do certame e demais penalidades previstas.

Seguem anexos:

- **Planilha Orçamentária (Modelo),**

Dados da empresa:

Razão Social:

CNPJ:

Telefones:

e-mail:

Dados Bancários: Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente:

Indicamos como Representante legal, para assinar o Contrato de Prestação de Serviços:

NOME completo :

Nacionalidade / Estado Civil :

Qualificação Profissional :

CIC/MF:

RG :

Endereço:

Cargo/Função que ocupa na Empresa Proponente:

São Luís, de de 2020

Atenciosamente,

<Razão Social da Proponente>
<Assinatura e carimbo do Sócio ou Titular>
<ou Representante Legal>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

MODELO – PLANILHA ORÇAMENTÁRIA

Ao
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
SÃO LUÍS - MA

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO N.º xxx/2020
Tipo: Menor Preço Global

PROPOSTA DE PREÇOS

QUADRO P-I – PROPOSTA DE PREÇO GLOBAL

Item		Descrição	Valor Mensal	Valor Global do Lote (12 meses)
1	1.1	Serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware, incluindo o fornecimento de peças, componentes e acessórios de reposição para a solução Storage Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.	R\$ x.xxx,xx	R\$ xx.xxx,xx
	1.2	Serviço de Telessuporte para a solução Hitachi, modelo AMS2500, pelo período de 12 meses.		

Nos Preços apresentados estão **inclusos** os impostos e encargos diversos correspondendo ao valor bruto a ser pago.

<Local e data>

<Razão Social da licitante>
<Assinatura e Carimbo do Sócio ou Titular>
<ou Representante Legal>