

DO REGIME DE EXECUÇÃO

CLÁUSULA SEGUNDA – A execução do objeto do presente Contrato será por execução indireta por preço unitário, em conformidade com o disposto na Lei n.º 8.666/1993.

DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

CLÁUSULA TERCEIRA – Aplicam-se à execução do presente contrato as Leis nº 8.666/1993, n.º 8.078/1990 e demais normas legais pertinentes.

CLÁUSULA QUARTA – A **CONTRATADA** será responsável pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais e distritais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Contrato, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidos por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de material inaceitável na execução dos serviços.

DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

CLÁUSULA QUINTA – Constituem obrigações do **CONTRATANTE**:

1. Permitir acesso dos empregados da **CONTRATADA** às suas dependências para a entrega dos materiais, desde que devidamente identificados;
2. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, registrar as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, e comunicar as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da **CONTRATADA**, solicitando imediata interrupção se for o caso;
3. Atestar a execução do objeto deste contrato por meio do gestor especialmente designado;
4. Efetuar o pagamento à **CONTRATADA** de acordo com as condições estabelecidas neste contrato;
5. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante da **CONTRATADA**;
6. Solicitar a troca dos materiais que não atenderem às especificações do objeto contratado;
7. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;

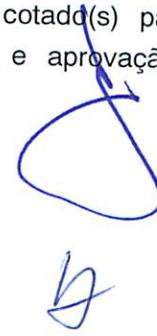


8. Aplicar as sanções previstas na legislação e neste Contrato;
9. Designar comissão de recebimento de no mínimo 3 (três) membros, nos termos do § 8º do art. 15 da Lei nº 8.666/93.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

CLÁUSULA SEXTA – Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

1. Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo do objeto;
2. Executar testes normativos em todos os equipamentos instalados, na presença do responsável indicado pelo **CONTRATANTE** para fiscalização. Apresentar laudo e certificado de garantia do material fornecido;
3. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho, danos ou prejuízos causados por seus empregados ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, durante a permanência nas instalações do **CONTRATANTE**;
4. Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com o fornecimento das soluções;
5. Apresentar as Notas Fiscais/Faturas contendo a discriminação exata e respectivos quantitativos das soluções adquiridas, com os valores contratados;
6. Entregar as soluções conforme as especificações técnicas constantes do Anexo A do presente Contrato;
7. Apresentar a relação de empresas credenciadas a prestar a assistência técnica autorizada pelo fabricante;
8. Apresentar os documentos de entrega dos equipamentos, bem como o de início e término da instalação, devidamente assinados e carimbados e encaminhá-los ao CNJ, para que o Gestor do contrato, junte ao processo, para comprovação do cumprimento da obrigação;
9. Fornecer todos os *drivers* de instalação, bem como os cabos lógicos e de força para o perfeito funcionamento dos equipamentos;
10. Apresentar o(s) prospecto(s) técnico(s) do(s) equipamento(s) cotado(s) para a respectiva análise, comprovação das especificações técnicas e aprovação da **CONTRATANTE**;





11. Informar, nas especificações técnicas a marca, o modelo e o fabricante do equipamento, disponibilizando em site e entregando em mídia, os prospectos e catálogos dos equipamentos ofertados. Não será aceito a simples cópia da especificação geral do edital;
12. Comunicar, formalmente, ao Fiscal do contrato nos Tribunais donatários, toda decisão e ação relacionada com o contrato em questão.

Parágrafo Primeiro - Os empregados da **CONTRATADA**, enquanto permanecerem nas dependências do **CONTRATANTE**, submeter-se-ão às normas de segurança e disciplina do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo - A inadimplência da **CONTRATADA** na quitação dos encargos estabelecidos no item "1", não estabelecerá vínculo de subsidiariedade com a **CONTRATANTE** pelo seu pagamento, também não onerará o objeto deste Contrato.

DOS PRAZOS DE ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

CLÁUSULA SÉTIMA – Para a entrega, instalação e configuração das soluções que compõem o objeto contratado, deverão ser observados os seguintes prazos e procedimentos:

- a) o cronograma de entrega deverá ser apresentado pela **CONTRATADA** para aprovação, em até 05 dias úteis, contados a partir da data de assinatura do contrato;
- b) a entrega deverá ocorrer em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da aprovação de cronograma de entrega apresentado pela **CONTRATADA**;
- c) o prazo de instalação das soluções contratadas deverá ocorrer em até 10 (dez) dias corridos, a partir da entrega dos equipamentos e concluídas em até 10 (dez) dias corridos após o início da instalação, para cada Tribunal ou localidade destinatária;
- d) os locais de entrega e horários de instalação deverão obedecer o Anexo V deste contrato, sob responsabilidade do Fiscal do contrato de cada Tribunal donatário;
- e) as soluções (hardware + software) devem ser entregues, instalados, configurados e implantados nas localidades previstas no Anexo V, de forma que as soluções estejam completamente funcionais em cada Tribunal donatário, **em prazo não superior a 60 (sessenta) dias corridos**, contados da assinatura do contrato;
- f) as soluções de borda (edge) tipos A, B ou C devem ser entregues e configurados nas localidades previstas no Anexo V, dentro do mesmo prazo estabelecido nesta Cláusula, pois não há como se estimar o tempo de deslocamento para algumas comarcas dos Tribunais donatários, e, por conseguinte, os custos para isso. Este tempo de

[Handwritten signature]

deslocamento, não deverá contar para fins de pagamento, emissão dos Termos de Recebimento Provisórios e Definitivos.

- f.1) a **CONTRATADA** deverá preparar, configurar e deixar prontos para ativação e perfeito uso, as soluções referidas nesta Cláusula, de tal forma que, quando os mesmos forem ligados à rede elétrica e conectados à rede de dados, entrem em operação automaticamente, acelerando o tráfego da WAN, onde foi conectado, sem necessidade alguma de intervenção humana;
- g) caso o CNJ doe a solução de aceleração de WAN, para mais de 01 (um) Tribunal Estadual, o prazo constante desta Cláusula deverá ser multiplicado pela quantidade de Tribunais donatários, ou seja, se o CNJ for doar esta solução para 03 (três) Tribunais Estaduais, o prazo de entrega da solução completamente operacional será de 180 (cento e oitenta) dias corridos (60 x 3);
- h) deverá ser fornecida, juntamente com os equipamentos e programas, a documentação técnica completa e atualizada dos mesmos, contendo manuais, guias de instalação e outros pertinentes, todos originais, não sendo aceitas cópias;
- i) juntamente com a documentação dos produtos e programas, deverá ser entregue a documentação *as-built* do projeto, ou seja, o roteiro completo de instalação e implementação, com especificação de todas as etapas da instalação,
- j) a documentação técnica poderá ser entregue, também, por meio eletrônico;
- k) todo o processo de instalação e implantação da solução será acompanhado e supervisionado pelo Fiscal do contrato nos Tribunais donatários;
- l) o cronograma das atividades, os dias, horários e demais estratégias para o processo de implantação das soluções serão definidos conjuntamente pelo **CONTRATANTE**, através do Gestor do contrato, e pela **CONTRATADA**, sendo todas as decisões consignadas em Ata e assinada pelas partes;
- m) as atividades do processo de implantação das soluções poderão ser realizadas em dias não úteis e/ou à noite, caso o Tribunal donatário considere necessário para minimizar o impacto sobre os usuários da rede do respectivo Tribunal;
- n) não serão aceitos componentes diferentes para mesma função nos equipamentos adquiridos, nem a inserção de qualquer componente que não tenha sido fornecido e instalado pelo fabricante do equipamento em seu processo fabril;
- o) a exceção dos cabos externos, todas as placas, interfaces e periféricos deverão estar instalados quando da entrega do equipamento.



DAS SANÇÕES

CLÁUSULA OITAVA – Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a **CONTRATADA** ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, assim considerado pela Administração, de execução parcial ou inexecução da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal assegurada prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

a) advertência;

b) multa de:

b.1) 3% sobre o valor total do contrato, por dia ou fração, limitado a 30 (trinta) dias, no caso de atraso injustificado no cumprimento dos prazos de instalação e configuração previstos na alíneas “e” e “f” da Cláusula Sexta;

b.2) 3% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato por hora ou fração, limitado a 24 (vinte e quatro) horas, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos ao núcleo central (core) e ao sistema de monitoramento e administração das soluções, com prioridade “0”;

b.3) 2,5% sobre o valor total do contrato, por dia ou fração, limitado a 15 (quinze) dias, no caso de atraso injustificado no atendimento da prestação da garantia;

b.4) 2,5% sobre o valor total do contrato, por dia ou fração, limitado a 15 (quinze) dias, no caso de atraso injustificado na disponibilização de outro equipamento, na falta de solução do problema técnico no prazo previsto neste contrato;

b.5) 2,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por hora ou fração, limitado o 24 (vinte e quatro) horas, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos ao núcleo central (core) e ao sistema de monitoramento e administração das soluções, com prioridade “1” e “2”;

b.6) 1,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por dia ou fração, limitado a 10 (dez) dias, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos ao núcleo central (core) e ao sistema de monitoramento e administração das soluções, com prioridade “3”;

b.7) 3% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por hora ou fração, limitado a 24 (vinte e quatro) horas, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos aos sistemas de borda, com prioridade “0”;



b.8) 2,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por hora ou fração, limitado a 24 (vinte e quatro) horas, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos aos sistemas de borda, com prioridade "1" e "2";

b.9) 1,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por dia ou fração, limitado a 10 (dez) dias, no caso de atraso injustificado no atendimento dos chamados relativos aos sistemas de borda, com prioridade "3";

b.10) 1,5% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico do contrato, por dia ou fração, limitado a 10 (dez) dias, no caso de atraso injustificado na apresentação do relatório de visita após cada atendimento presencial.

b.11) 10,0% sobre o valor total do contrato, no caso de atraso injustificado por períodos superiores aos previstos nas alíneas anteriores, podendo configurar a inexecução total do objeto;

b.12) 1,0% sobre o valor total do contrato, por ocorrência não prevista nos itens referentes a multa acima mencionados, no caso de não serem cumpridas quaisquer dos itens deste Contrato ou dos seus anexos.

c) suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o Conselho Nacional de Justiça, pelo prazo de até dois anos;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

Parágrafo Primeiro - As sanções previstas nos itens "a", "c" e "d" desta cláusula poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à pena de multa, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato por inexecução total da obrigação nos termos da Lei.

Parágrafo Segundo - As multas porventura aplicadas serão descontadas do pagamento devido pelo **CONTRATANTE**, ou cobradas diretamente da **CONTRATADA**, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente às demais sanções previstas nesta cláusula.

Parágrafo Terceiro - Aquele que ensejar o retardamento da execução do objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar sua execução, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, e será descredenciado do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Contrato e no edital e das demais cominações legais, conforme disposto no artigo 28 do Decreto n.º 5.450/2005.

Parágrafo Quarto - As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para a **CONTRATADA**, na forma da lei.

[Handwritten signature]



DO RECEBIMENTO

CLÁUSULA NONA – O objeto do presente contrato será recebido da seguinte forma:

I – provisoriamente, pelo Fiscal do Contrato ou por Comissão constituída em cada Tribunal donatário, mediante termo circunstanciado, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis após a entrega, instalação, configuração e ativação de todos os equipamentos da solução contratada para cada Tribunal donatário;

II – definitivamente, por comissão especificamente nomeada para esse fim, mediante Termo de Recebimento Definitivo, em até 10 (dez) dias úteis após a instalação e comprovação do pleno funcionamento das soluções contratadas, de acordo com as especificações contidas no contrato e seus anexos, para cada Tribunal donatário.

Parágrafo primeiro – o item suporte técnico será recebido mensalmente pelo Gestor do contrato, mediante o atesto na nota fiscal/fatura;

Parágrafo segundo - O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil, nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

DO PAGAMENTO

CLÁUSULA DEZ – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta-corrente do fornecedor, por ordem bancária, em até 15 (quinze) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pelo CNJ correspondente a cada Tribunal Donatário, com o atesto do recebimento definitivo, quando mantidas as mesmas condições iniciais de habilitação e caso não haja fato impeditivo para o qual tenha concorrido o fornecedor, devendo apresentar ainda:

- a) Certidão Negativa de Débito – CND, comprovando regularidade com o INSS;
- b) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, comprovando regularidade com o FGTS;
- c) Certidão negativa de débitos relativos a tributos federais.

Parágrafo primeiro – O pagamento relativo ao serviço de suporte técnico será pago mensalmente, observados os parâmetros desta Cláusula.

Parágrafo segundo - As notas fiscais/faturas apresentadas em desacordo com o estabelecido no instrumento contratual, ou com qualquer circunstância que desaconselhe o seu pagamento, serão devolvidas à **CONTRATADA** e, neste caso, o prazo previsto nesta cláusula será interrompido e reiniciado a partir da respectiva regularização.

Parágrafo terceiro - Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA** enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

CLÁUSULA ONZE – Nenhum pagamento adicional será efetuado em remuneração aos serviços descritos neste contrato, devendo os custos respectivos estar incluídos nos preços unitários constantes da proposta da **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DOZE – Após a celebração desse contrato, não será levada em conta nenhuma reclamação ou solicitação, a qualquer título, de alteração dos preços constantes da proposta da **CONTRATADA**.

DO VALOR

CLÁUSULA TREZE – O valor total deste Contrato é de **R\$ 324.949,96** (trezentos e vinte e quatro mil, novecentos e quarenta e nove reais e noventa e seis centavos), conforme discriminado no **Anexo D**.

Parágrafo Único - Já estão incluídas no preço todas as despesas de frete, embalagens, impostos, transporte, mão-de-obra e demais encargos indispensáveis ao perfeito cumprimento das obrigações decorrentes deste Contrato.

DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

CLÁUSULA QUATORZE – Ocorrendo atraso no pagamento, e desde que não tenha concorrido de alguma forma a **CONTRATADA**, haverá incidência de atualização monetária sobre o valor devido, pela variação acumulada do Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna (IGP-DI), publicado pela Fundação Getúlio Vargas, ocorrida entre a data final prevista para pagamento e a data de sua efetiva realização.

DA VIGÊNCIA

CLÁUSULA QUINZE – O presente contrato tem vigência da sua assinatura até o recebimento definitivo das soluções.

Parágrafo primeiro. - O suporte técnico terá validade de 12 (doze) meses, a contar do recebimento definitivo das soluções, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 meses, na forma da lei.



Parágrafo segundo – Fica ressalvado o período de garantia que será de 36 (trinta e seis) meses, seguintes ao recebimento definitivo.

DA GARANTIA

CLÁUSULA DEZESSEIS - A **CONTRATADA**, apresenta garantia de execução do contrato no valor de **R\$ 16.247,49** (dezesseis mil, duzentos e quarenta e sete reais e quarenta e nove centavos), na modalidade seguro garantia correspondente a 5% do valor global estimado do contrato, tendo como beneficiário o **CONTRATANTE**.

Parágrafo primeiro. A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após a execução do contrato e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

Parágrafo segundo. Na hipótese da exigência do instrumento contratual pela instituição custodiante para a emissão da apólice, a **CONTRATADA** terá o prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da assinatura do contrato para o cumprimento da obrigação.

Parágrafo terceiro. Quando a garantia for apresentada em dinheiro, será atualizada monetariamente, conforme os critérios estabelecidos pela instituição bancária em que for realizado o depósito.

Parágrafo quarto. Aditado o contrato, prorrogado o prazo de sua vigência ou alterado o seu valor, fica a **CONTRATADA** obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidades constantes desta cláusula. Nesses casos, a garantia será liberada após a apresentação da nova garantia e da assinatura do termo aditivo ao contrato.

DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

CLÁUSULA DEZESSETE – As partes somente poderão alterar as Cláusulas constantes deste ajuste nas hipóteses previstas na Lei n.º 8.666/93 e em outras disposições legais pertinentes, via termo aditivo.

DO REAJUSTE

CLÁUSULA DEZOITO – O preço de aquisição, instalação e configuração da solução será fixo e irrealizável, nos termos da legislação em vigor.

CLÁUSULA DEZENOVE – O serviço de suporte técnico poderá ser reajustado, mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido pela **CONTRATADA**, tendo como limite máximo a variação do IGP-DI/FGV ocorrida nos últimos doze meses, contados da data da assinatura do contrato ou do último reajuste.

Parágrafo único – A alegação de esquecimento da **CONTRATADA** quanto ao direito de propor o reajuste não será aceito como justificativa para pedido de efeito retroativo à data a que legalmente faria jus, se não a requerer dentro do primeiro mês de aniversário do contrato, responsabilizando-se a **CONTRATADA** pela própria inércia.

DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

CLÁUSULA VINTE – A despesa decorrente deste contrato correrá à conta dos recursos consignados ao **CONTRATANTE** no Orçamento Geral da União, Programa de Trabalho: 02.126.1389.11E6.0001, Natureza das Despesas: 44.90.52 e 33.90.39, tendo sido emitidas as Notas de Empenho nº. 2010NE000737, 2010NE000738, 2010NE000739 e 2010NE000740, todas datadas de 20 de outubro de 2010.

DA RESCISÃO

CLÁUSULA VINTE E UM – O inadimplemento de cláusula estabelecida neste contrato, por parte da **CONTRATADA**, assegurará ao **CONTRATANTE** o direito de rescindi-lo, mediante notificação, com prova de recebimento.

CLÁUSULA VINTE E DOIS – Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666/93, constituem motivos para a rescisão deste contrato:

- a) atraso injustificado na execução do objeto, bem como a sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- b) cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Único. Nos casos em que a **CONTRATADA** sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação desta contratação desde que a execução do contrato não seja afetada e que a **CONTRATADA** mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.

CLÁUSULA VINTE E TRÊS – Ao **CONTRATANTE** é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei nº 8.666/93, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80.

DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO DA CONTRATADA

CLÁUSULA VINTE E QUATRO – A **CONTRATADA** declara, no ato de celebração deste Contrato, estar plenamente habilitada à assunção dos encargos contratuais e assume o compromisso de manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.



DO ACOMPANHAMENTO

CLÁUSULA VINTE E CINCO – O **CONTRATANTE** nomeará um gestor titular e um substituto para acompanharem e fiscalizarem a execução deste contrato. Serão registradas todas as ocorrências e eventuais deficiências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, e comunicadas as ocorrências objetivando, por parte da **CONTRATADA**, a imediata correção das irregularidades apontadas.

Parágrafo Único. A existência e a atuação da fiscalização pelo **CONTRATANTE** em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da **CONTRATADA**, no que concerne à execução do objeto contratado.

DO FORO

CLÁUSULA VINTE E SEIS – Para dirimir eventuais conflitos oriundos do presente contrato é competente o foro de Brasília - Distrito Federal.

DA PUBLICIDADE

CLÁUSULA VINTE E SETE – O extrato do presente contrato será publicado no Diário de Justiça Eletrônico, conforme dispõe o artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993.

E por estarem assim de pleno acordo, assinam as partes o presente instrumento em 2 (duas) vias, para todos os fins de direito.

Brasília, 13 de dezembro de 2010.

Pelo **CONTRATANTE**


Helena Yaeco Fujita Azuma
Diretora Geral

Pela **CONTRATADA**


Heitor Sakoda
Diretor Comercial

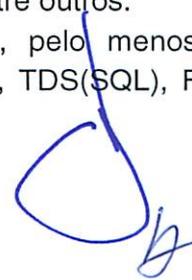
ANEXO A
DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Especificações Básicas

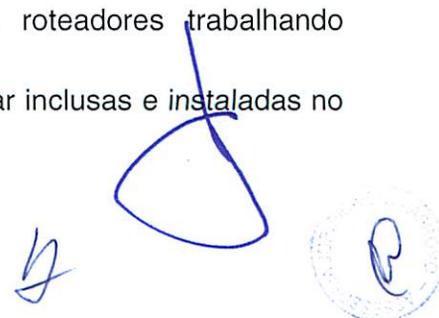
Todos os equipamentos fornecidos deverão:

- a) ser, obrigatoriamente, da mesma marca para garantir a interoperabilidade, compatibilidade, performance e administração;
- b) ser novo, de primeiro uso e acondicionado adequadamente em caixa lacrada de fábrica, de forma a propiciar completa segurança durante o transporte;
- c) ser do tipo *appliance*, possuir altura de, no máximo, 4Us, deverá ser instalado em rack de 19" e vir acompanhado do kit de instalação e ser previsto também os racks que hospedaram esses equipamentos;
- d) conter discos do tipo SATA, SCSI ou SAS;
- e) implementar aceleração e compressão de tráfego TCP;
- f) ser passivo e operar de forma transparente na rede, ou seja, não intrusivo;
- g) efetuar o *bypass* do tráfego no caso de mal funcionamento do dispositivo, quando colocado em linha *in-line (fail-to-wire)* num seguimento de rede;
- h) possibilitar a geração de *trap* SNMP e envio de correio eletrônico para alertar condições que necessitem de atenção ou intervenção;
- i) tratar apenas os dados oriundos de outro acelerador. No caso de o equipamento necessitar ler os pacotes para distinguir o que provém, ou não, de outro acelerador, tal operação não poderá, em qualquer hipótese, causar congestionamento e nem aumentar o atual nível de processamento de dados na rede do nó central, cabendo à CONTRATADA a comprovação em até 02 (dois) dias, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- j) possuir capacidade para trabalhar com equipamentos de rede com múltiplas funções, ou seja, o equipamento deverá coexistir com outros equipamentos que desempenham funções de roteador, switch e firewall, deverá interagir e suportar os equipamentos legados dos Tribunais donatários;
- k) suportar o mapeamento e preservação de VLANs, baseadas em IEEE 802.1Q;
- l) possuir funcionalidade que assegura que os dados armazenados no dicionário dinâmico de dados em disco rígido não serão transmitidos pela rede de longa distância mais que uma vez (tecnologia de de-duplicação de dados);
 - l.1) Essa funcionalidade deverá ser efetiva em todas as aplicações que se utilizam da arquitetura TCP tais como Microsoft Office, sistemas de gerenciamento de banco de dados, programas de *backup/recovery*, sistemas de replicação de dados, correio eletrônico dentre outros.
 - l.2) Essa funcionalidade deverá ser efetiva para, pelo menos, os seguintes protocolos da arquitetura TCP: CIFS, MAPI, TDS(SQL), FTP , HTTP e HTTPS;



- l.3) Os dados do tráfego TCP serão segmentados, indexados e armazenados no disco rígido do *appliance* da rede que originou as informações e, também, no *appliance* da rede de destino, de forma bidirecional;
- l.4) O processo de segmentação do tráfego deverá ocorrer no nível dos bytes de dados;
- m) possuir funcionalidade para otimizar os protocolos da camada de transporte do TCP em redes WAN;
- n) reduzir o efeito “tagarela” (*chattiness*) dos protocolos da camada de transporte do TCP em redes WAN;
- n.1) ajustar automaticamente os parâmetros de transferência dos protocolos TCP originais, baseando-se nas condições momentâneas de tráfego da rede de longa distância (WAN);
- n.2) implementar método de *Window Scaling* (aumento/diminuição de janela TCP) dinâmico para aumento da capacidade de tráfego de informações na rede WAN;
- n.3) implementar tecnologia de *proxy* TCP (re-empacotamento TCP);
- n.4) implementar tecnologia de administração de pool de conexões TCP;
- o) possuir funcionalidade de compressão/aceleração de TCP/IP, CIFS, HTTP, HTTPS, FTP e tráfego *SSL encriptado* (com ou sem a necessidade de certificado);
- p) possuir funcionalidade para otimizar os protocolos da camada de aplicação do TCP em redes WAN;
- q) reduzir o efeito “tagarela” (*chattiness*) no mínimo nos protocolos CIFS, MAPI, HTTP e HTTPS da camada de aplicação do TCP em redes WAN;
- r) implementar a funcionalidade para, pelo menos, os protocolos de aplicação *CIFS*, MAPI, HTTP e HTTPS (com ou sem a necessidade de certificado);
- s) implementar funcionalidade de pré-posicionamento transparente de dados, permitindo que segmentos de arquivos ou mensagens eletrônicas sejam transmitidos antes que o cliente da informação a tenha efetivamente requisitado, acelerando o acesso aos dados;
- t) implementar funcionalidade que permite acesso ao serviço de arquivos remoto mesmo quando a conexão da rede de longa distância estiver inativa (*Cache CIFS*);
- u) não ter necessidade de instalação de agente no servidor de arquivos e nem nas estações de trabalho;
- v) possuir capacidade de pré-posicionamento de informações, controlando os acessos de leitura aos objetos garantindo a coerência/integridade dos dados;
- w) implementar pré-posicionamento de dados, com as seguintes características:
- w.1) ser flexível em termos de definição de horários para as atualizações dos dados remotos (replicações);
- w.2) perfazer transmissão incremental de arquivos, ou seja, apenas bytes modificados devem ser transmitidos;
- w.3) suportar a remessa de mais de um arquivo simultaneamente;

- w.4) assegurar que os arquivos transferidos foram entregues adequadamente (*commit*) ou não serão entregues (*rollback*);
- w.5) permitir a transferência de dados dos sites remotos para o Site Central e do Central para os Remotos, podendo ser simultâneo;
- w.6) permitir distribuir um ou mais arquivos do Site Central para todos os sites remotos;
- w.7) permitir que o conteúdo de diretórios e, recursivamente, seus subdiretórios sejam movidos do site central para os sites remotos e vice-versa;
- w.8) permitir o acesso de arquivos/diretórios remotos com as seguintes características: I) Arquivos adicionados e/ou modificados no ponto de origem deverão ser atualizados no destino; II) Arquivos sem modificação na origem deverão ser ignorados no destino;
- w.9) suportar a compressão e aceleração na transferência dos dados;
- x) implementar transferência e acesso a dados em computadores com, pelo menos, os sistemas operacionais Windows 2000 Professional, XP, 2000 Server e 2003 Server;
- y) suportar sincronização de hora, baseado no protocolo NTP e possuir as seguintes características:
 - y.1) permitir a configuração de mais de um servidor NTP;
 - y.2) permitir o cadastramento do *timezone* local;
 - y.3) permitir a configuração de horário de verão;
 - y.4) deverá permitir a captura dos dados para aceleração através de redirecionamento de pacotes via protocolo WCCPv2, *Policy Based Routing* (PBR) e através de placa *on line* em modo promíscuo;
- a.a) núcleo central (*core*) da solução de aceleração/otimização de tráfego para a rede de longa distância dos Tribunais Estaduais;
- a.b) atender à todas as especificações previstas no item 5.1 do Termo de Referência;
- a.c) possuir capacidade mínima para armazenamento de dados de 500 GB;
- a.d) possuir quantidade total de memória (RAM - *ECC Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 08 GB;
- a.e) possuir quantidade de interfaces *Gigabit Ethernet* 1000BASE-T (100/1000 *Ethernet Copper*) suficientes para o funcionamento em redundância (alta disponibilidade), interligado a outro equipamento do mesmo tipo, independente da forma de captura de dados que o equipamento está trabalhando;
- a.f) possuir capacidade para operar com mais de um *link WAN* simultaneamente e tráfego de saída total para a rede de longa distância de, no mínimo, 90Mbps;
- a.g) possuir capacidade para operar com, no mínimo, 5000 conexões TCP otimizadas;
- a.h) possibilitar a conexão com no mínimo dois roteadores trabalhando simultaneamente;
- a.i) possuir fontes redundantes, as quais devem estar inclusas e instaladas no equipamento;

Handwritten signature in blue ink and a circular stamp with a signature inside.

- a.j) possuir suporte à *RAID*.
- b.a) Sistema de borda (*edge*) para aceleração/otimização de tráfego para a rede de longa distância do tipo A;
- b.b) atender à todas as especificações previstas no item 1.1 deste documento;
- b.c) possuir capacidade total para armazenamento de dados, de no mínimo 500 GB;
- b.d) possuir fonte bi-volt automática;
- b.e) possuir quantidade total de memória (RAM - ECC *Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 3 GB;
- b.f) possuir quantidade de interfaces Fast Ethernet 100BASE-T (10/100 *Ethernet Copper*) suficientes para ser interligado à rede no modo *in-line*, e para o funcionamento em redundância (alta disponibilidade), interligado a outro equipamento do mesmo tipo, independente da forma de captura de dados que o equipamento está trabalhando;
- b.g) possuir capacidade para operar com tráfego de saída total para a rede de longa distância de, no mínimo, 8Mbps;
- b.h) possuir capacidade para operar com, no mínimo, 750 conexões TCP otimizadas;
- b.i) possibilitar a conexão com no mínimo dois roteadores trabalhando simultaneamente;
- b.j) suportar a implementação de servidor virtual para o provimento de serviços locais, suportando pelo menos um servidor *Windows* ou *Linux*;
- c.a) Sistema de borda (*edge*) para aceleração/otimização de tráfego para a rede de longa distância do tipo B;
- c.b) atender à todas as especificações previstas no item 5.1 deste documento;
- c.c) possuir capacidade total para armazenamento de dados de, no mínimo, 250 GB;
- c.d) possuir fonte bi-volt automática;
- c.e) possuir quantidade total de memória (RAM - ECC *Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 3 GB;
- c.f) possuir quantidade de interfaces *Fast Ethernet* 100BASE-T (10/100 *Ethernet Copper*) suficientes para ser interligado à rede no modo *in-line*, e para o funcionamento em redundância (alta disponibilidade), interligado a outro equipamento do mesmo tipo, independente da forma de captura de dados que o equipamento está trabalhando;
- c.g) possuir capacidade para operar com tráfego de saída total para a rede de longa distância de, no mínimo, 4Mbps;
- c.h) possuir capacidade para operar com, no mínimo, 400 conexões TCP otimizadas;
- c.i) possibilitar a conexão com no mínimo dois roteadores trabalhando simultaneamente;
- c.j) suportar a implementação de servidor virtual para o provimento de serviços locais, suportando pelo menos um servidor *Windows* ou *Linux*;

[Handwritten signature]



- d.a) Sistema de borda (*edge*) para aceleração/otimização de tráfego para a rede de longa distância do tipo C
 - d.b) atender a todas as especificações previstas no item 5.1 deste documento;
 - d.c) possuir capacidade total para armazenamento de dados de, no mínimo, 250 GB;
 - d.d) possuir fonte bi-volt automática;
 - d.e) possuir quantidade total de memória (*RAM - ECC Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 3 GB;
 - d.f) possuir quantidade de interfaces *Fast Ethernet 100BASE-T (10/100 Ethernet Copper)* suficientes para ser interligado à rede no modo *in-line*, e para o funcionamento em redundância (alta disponibilidade), interligado a outro equipamento do mesmo tipo, independente da forma de captura de dados que o equipamento está trabalhando;
 - d.h) possuir capacidade para operar com tráfego de saída total para a rede de longa distância de, no mínimo, 2Mbps;
 - d.i) possuir capacidade para operar com, no mínimo, 200 conexões TCP otimizadas;
 - d.j) possibilitar a conexão com no mínimo dois roteadores trabalhando simultaneamente;
 - d.k) suportar a implementação de servidor virtual para o provimento de serviços locais, suportando pelo menos um servidor *Windows* ou *Linux*;
- e.a) O Sistema de monitoramento e administração das soluções integrantes dos itens 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 para aceleração/otimização de tráfego de rede de longa distância deverá ser fornecido com toda infra-estrutura necessária (*hardware, software, serviços, cabeamentos, racks, etc.*) para o seu perfeito funcionamento e utilização
- e.b) Caso seja necessário o fornecimento do equipamento (*appliance* ou computador) para atender às necessidades do sistema de monitoramento e administração, devendo:
- e.b.1) ser novo, de primeiro uso e acondicionado adequadamente em caixa lacrada de fábrica, de forma a propiciar completa segurança durante o transporte;
 - e.b.2) ser instalado em *rack* de 19", possuir altura de, no máximo, 2Us, e vir acompanhado do kit de instalação;
 - e.b.3) possuir discos do tipo SATA, SCSI ou SAS com capacidade líquida para armazenamento de dados de, no mínimo, 250 GB;
 - e.b.4) possuir quantidade total de memória (*RAM - ECC Error Checking and Correcting*) de, no mínimo, 3 GB;
 - e.b.5) possuir interfaces de rede suficientes para o seu perfeito funcionamento, do tipo Gigabit Ethernet 1000BASE-T (100/1000 *Ethernet Copper*);
 - e.b.6) possuir todas as licenças necessárias para gerenciar/administrar, pelo menos, 01 (um) sistema central (*core*), em alta disponibilidade, de otimização/aceleração e os demais que forem utilizados na borda.



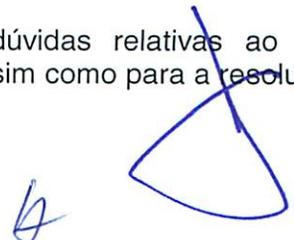
f.a) O *software*, ou conjunto de *softwares*, para monitorar/gerenciar/administrar a solução, incluindo todos os sites remotos e o site central, deverá possuir pelo menos as seguintes características:

- f.a.1) interface gráfica baseada no protocolo HTTPS
- f.a.2) uma única console central (será aceito, no máximo, um console por sistema *core*) para configuração, monitoração, administração de todos os ativos fornecidos, como também permitir a e emissão de relatórios, relativos a todos os componentes da solução;
- f.a.3) possibilidade de armazenamento de dados históricos de, pelo menos, seis meses;
- f.a.4) possibilidade de atualização dos softwares dos equipamentos dedicados (itens 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5) por intermédio da rede *WAN*;
- f.a.5) permitir a definição de níveis de usuários e níveis distintos de administração, garantindo a segurança da configuração e operação de ambiente;
- f.a.6) permitir o cadastramento dos usuários de administração em servidor *Radius*;
- f.a.7) permitir habilitar/desabilitar a compressão/aceleração de tráfego por porta e tipo de protocolo;
- f.a.8) permitir configurar e-mail para notificação de transferências com falha ou geração de *TRAP SNMP* para outro *software* de gerência;
- f.a.9) permitir gerenciamento baseado em *SNMP v2*;
- f.a.10) armazenar arquivos de *log*;
- f.a.11) permitir a geração de *log* via *syslog*;
- f.a.12) permitir o *backup* e *restore* das configurações dos equipamentos centrais e remotos e permite a centralização das configurações, gravadas previamente no site central;
- f.a.13) permitir o *backup* e *restore* das configurações da solução de gerência bem como dos dados históricos de gerência nela armazenados;
- f.a.14) permitir o armazenamento de imagem de *software*, a fim de permitir o *rollback* em caso de problemas no *upgrade* de versão;
- f.a.15) permitir a geração de relatórios históricos, tais como índice de compressão de dados por link, utilização de *link*, banda passante utilizada por classe de serviço, *throughput* com e sem compressão, dentre outros;
- f.a.16) permitir a geração de relatórios com atraso de, no máximo, 30 minutos tais como percentual de tráfego por aplicação, Banda utilizada por classe de serviço;

ANEXO B

DO SUPORTE TÉCNICO

1. O suporte técnico compreende suporte telefônico e de assistência técnica on-site para as soluções ofertadas para todos os componentes de hardware e software;
2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar número de telefone do tipo 0800 (*toll-free*) para o registro de chamados de assistência técnica e para a prestação dos serviços de suporte telefônico. Todos os chamados, para todos os itens instalados nos Tribunais Donatários, serão abertos em um único número;
3. Durante o período de garantia, a **CONTRATADA** fornecerá à **CONTRATANTE**, sem ônus adicional, quaisquer atualizações de firmware e software disponibilizadas pelo fabricante;
4. O **CONTRATANTE** e demais Tribunais donatários poderão opcionalmente, abrir chamado técnico diretamente no fabricante, devendo a **CONTRATADA** fornecer todas as informações necessárias (números telefônicos, nomes, e-mails e quaisquer outras informações relevantes);
5. A **CONTRATADA** manterá cadastro de pelo menos, 03 (três) servidores indicados por cada Tribunal donatário com permissão para, abrir chamados de assistência técnica e utilizar os serviços de suporte;
6. Os chamados, no momento de sua abertura, serão identificados pela seguinte nomenclatura, que estabelecerá seu grau de prioridade e os padrões exigidos para seu atendimento:
 - 6.1. Chamados com prioridade “0” – solução “parada”:
 - 6.1.1. São chamados para manutenção corretiva e reparação de eventuais falhas dos equipamentos, componentes e periféricos, que se encontram “parados” ou com grave comprometimento de funcionamento, mediante a substituição de peças e componentes por outros de mesma especificação, novos e originais, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os mesmos;
 - 6.1.2. Entende-se por início do atendimento técnico o horário do início da prestação do suporte telefônico pelo técnico especializado da **CONTRATADA**;
 - 6.1.3. Entende-se por término do atendimento técnico a hora em que a solução for restabelecida para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde estiver instalado, estando condicionado à aprovação do **CONTRATANTE**, conforme o caso;
 - 6.2. Chamados com prioridade “1” – solução com problema:
 - 6.2.1. São chamados para correção de eventuais problemas dos equipamentos, componentes e periféricos, que **não** se encontrem “parados”, mas que apresentem algum comprometimento de seu funcionamento, mediante a prestação de suporte telefônico ou, se necessário, o atendimento “*on-site*”;
 - 6.2.2. Entende-se por início do atendimento técnico o horário do início da prestação do suporte telefônico pelo técnico especializado da **CONTRATADA**;
 - 6.2.3. Entende-se por término do atendimento técnico a hora em que a solução for disponibilizada para uso em perfeitas condições de funcionamento, estando condicionado à aprovação do **CONTRATANTE**, conforme o caso;
 - 6.3. Chamados com prioridade “2” – resolução de dúvida/suporte na configuração e utilização da solução:
 - 6.3.1. São chamados para o esclarecimento de dúvidas relativas ao uso, instalação ou configuração dos equipamentos, assim como para a resolução,



- orientação e acompanhamento da solução de problemas, devendo o aludido suporte ser prestado sempre que, a critério do **CONTRATANTE**, for desnecessária a presença de um técnico no local;
- 6.3.2. Entende-se por início do atendimento técnico o horário do início da prestação do suporte telefônico pelo técnico especializado da **CONTRATADA**;
- 6.3.3. Entende-se por término do atendimento técnico a hora em que a dúvida ou o problema for efetivamente sanado, estando condicionado à aprovação do **CONTRATANTE**, conforme o caso;
- 6.4. Chamados com prioridade "3" – atualização de versão de programa e/ou componente de software integrante da solução:
- 6.4.1. São chamados para a atualização de versão/release de programa e/ou componente de software integrante das soluções, mediante, se necessário, atendimento "on-site";
7. Se a assistência técnica não for concluída nos prazos previstos, deverá a **CONTRATADA** providenciar o empréstimo de outro equipamento ao **CONTRATANTE**/Tribunal donatário solicitante dos reparos, no prazo de 7 dias corridos, em perfeito estado de funcionamento e com características técnicas idênticas ou superiores àquelas do equipamento defeituoso, o qual o substituirá até a conclusão de seus reparos;
8. No caso de ser necessária a retirada do equipamento defeituoso das dependências do **CONTRATANTE**/Tribunal donatário, a **CONTRATADA** deverá relatar por escrito a situação ao Fiscal do contrato no Tribunal donatário ou seu substituto, que após constatar tal necessidade, autorizará por escrito a saída do referido equipamento;
9. O equipamento colocado em substituição ficará instalado nas dependências do **CONTRATANTE** até a devolução do equipamento consertado, que deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após a sua retirada para reparos;
10. A **CONTRATADA** deverá substituir qualquer equipamento de informática por outro novo e de primeiro uso, sempre que a soma dos períodos de paralisação, em virtude da necessidade de manutenções técnicas, ultrapassar **10 (dez) dias úteis no prazo de 30 (trinta) dias corridos**. Esta substituição será em caráter definitivo, devendo ser providenciada em até **sete (07) dias corridos** após a **CONTRATADA** ter sido notificada pelo **CONTRATANTE**;
- 10.1. O equipamento a que se aplicar o item anterior terá o mesmo prazo de garantia fixado no contrato, porém, o prazo de início da garantia será o da data de instalação do mesmo;
11. Concluída a manutenção, a **CONTRATADA** fornecerá ao **CONTRATANTE**/Tribunal donatário através de seu Fiscal de contrato, documento que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término da assistência técnica, descrição dos serviços executados, indicação da peça e/ou componente eventualmente substituído;
12. Os documentos de identificação dos chamados técnicos ficará sob responsabilidade do Fiscal do contrato, que digitalizará o mesmo e enviará para o Gestor do contrato, no CNJ, inicialmente por e-mail (g-infra.so@cnj.jus.br) e posteriormente por correio;
13. Mensalmente, a **CONTRATADA** encaminhará por correio e por e-mail (conforme Anexo V), relatório aos Tribunais donatários, e ao CNJ (g-infra.so@cnj.jus.br), referente aos chamados técnicos executados e que ainda estão em execução, para apuração dos serviços prestados e autorização do pagamento do serviço de suporte;
- 13.1. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado, nome de quem abriu o chamado, data e hora de abertura, descrição do problema, e, em caso de chamados fechados, data e hora de fechamento e solução apresentada;

- 13.2. A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação das faturas, pelo CNJ, para fins de pagamento dos serviços executados;
- 13.3. Durante a vigência do contrato, a **CONTRATADA** deverá informar aos Tribunais donatários, no relatório do mês subsequente, todas as vezes em que for lançada uma nova versão de *software* ou *firmware*, integrante da solução fornecida, propondo data para atualização dos mesmos, para aprovação da **CONTRATANTE**/Tribunal donatário (Fiscal do contrato);
14. Os custos relativos ao deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, já devem estar incluídos no valor mensal do serviço;
15. Quando a resolução de problema requerer a correção de software pelo fabricante do equipamento e não houver degradação de performance ou indisponibilidade da rede, o prazo para resolução será prorrogado por período a ser definido entre o CNJ e a **CONTRATADA**;
16. Quando tratar-se de chamados relativos à parte central e de gerência da solução:
- 16.1. Chamados de prioridade “0”:
- 16.1.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 16.1.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA** (os primeiros atendimentos por telefone (0800) ou presencialmente, com visita de técnico especializado) não poderá ultrapassar o prazo de **04 (quatro) horas corridas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 16.1.3. O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo de **72 (setenta e duas) horas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 16.2. Chamados de prioridade “1” e “2”:
- 16.2.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 16.2.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA** (os primeiros atendimentos por telefone 0800) não poderá ultrapassar o prazo de **04 (quatro) horas corridas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 16.2.3. Se em até **24 (vinte e quatro) horas corridas** após a abertura do chamado o problema ainda não tiver sido sanado, a **CONTRATADA** terá o prazo de **72 (setenta e duas) horas** para enviar um técnico especializado para fazer o atendimento “on-site”;
- 16.2.4. O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo total de **96 (noventa e seis) horas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 16.3. Chamados de prioridade “3”:
- 16.3.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 16.3.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA** (os primeiros atendimentos por telefone (0800) ou presencialmente, com visita de técnico especializado) não poderá ultrapassar o prazo de **02 (dois) dias úteis**, contado a partir da data da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 16.3.3. O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo total de **06 (seis) dias úteis**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
17. Quando tratar-se de chamados relativos aos sistemas de borda (edge) tipos A, B ou C:
- 17.1. Chamados de prioridade “0”:

[Handwritten signature]



- 17.1.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 17.1.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA (os primeiros atendimentos por telefone (0800) ou presencialmente, com visita de técnico especializado)** não poderá ultrapassar o prazo de **08 (oito) horas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 17.1.3. O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo de **96 (noventa e seis) horas** corridas, contado a partir do início do atendimento técnico da solicitação efetuada pelo **CONTRATANTE**;
- 17.2. Chamados de prioridade “1” e “2”:
- 17.2.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 17.2.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA** não poderá ultrapassar o prazo de **08 (oito) horas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 17.2.3. Se em até **48 (quarenta e oito) horas** após a abertura do chamado o problema ainda não tiver sido sanado, a **CONTRATADA** terá o prazo de **72 (setenta e duas)** para enviar um técnico especializado ao Tribunal responsável pela comarca, para fazer o atendimento “*on-site*”;
- 17.2.4. O término do atendimento não poderá ultrapassar o prazo total de **120 (cento e vinte) horas**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 17.3. Chamados de prioridade “3”:
- 17.3.1. Poderão ser abertos em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08h00m às 18h00m;
- 17.3.2. O início do atendimento técnico pela **CONTRATADA** não poderá ultrapassar o prazo de **02 (dois) dias úteis**, contado a partir da data da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
- 17.3.3. O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo total de **09 (nove) dias úteis**, contado a partir da abertura do chamado pelo **CONTRATANTE**;
18. Quadro resumo dos prazos para atendimento de suporte técnico:

18.1. Quadro resumo das condições de suporte para o núcleo central (core) e o sistema de monitoramento e administração das soluções:

Pc	Ac	Ti	Pconc.
0	5x8 – 08hs às 18hs	4hs	72hs
1	5x8 - 08hs às 18hs	4hs	96hs
2	5x8 - 08hs às 18hs	4hs	96hs
3	5x8 - 08hs às 18hs	02 Dias Úteis	06 Dias Úteis

Legenda:

Pc: Prioridade Chamado

Ac: Abertura do Chamado

Ti: Prazo para início do chamado (os primeiros atendimentos por telefone (0800) ou presencialmente, com visita de técnico especializado)

Pconc: Prazo de conclusão do serviço de suporte.

19. Quadro resumo das condições de suporte para os itens 5.3, 5.4 e 5.5 do detalhamento do objeto.

Pc	AC	Ti	Pconc.
0	5x8 - 08hs às 18hs	8hs	96hs
1	5x8 - 08hs às 18hs	8hs	120hs
2	5x8 - 08hs às 18hs	8hs	120hs
3	5x8 - 08hs às 18hs	02 Dias Úteis	09 Dias Úteis

Legenda:

Pc: Prioridade Chamado

Ac: Abertura do Chamado

Ti: Prazo para início do chamado (os primeiros atendimentos por telefone (0800) ou presencialmente, com visita de técnico especializado)

Pconc: Prazo de conclusão do serviço de suporte.

ANEXO C

DA GARANTIA

1. A **CONTRATADA** deverá prestar garantia às soluções contratadas descritas neste termo de referência pelo período mínimo de **36 (trinta e seis) meses**, contados a partir da assinatura do termo de recebimento definitivo e deverá atender a todos os serviços, produtos, equipamentos e componentes que fazem parte do objeto deste contrato;
2. O atendimento a qualquer solicitação da **CONTRATANTE** que envolva defeitos de fabricação nos equipamentos objeto desta licitação, será do tipo "on site" (atendimento no local) mediante manutenção corretiva nas sedes dos Tribunais donatários, ininterruptamente 24 horas por dia e 7 dias por semana, inclusive feriados, e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado, incluindo a substituição de peças, componentes, ajustes, reparos e correções necessárias;
3. No caso de defeitos em equipamentos instalados nas comarcas, estes serão enviados ao respectivo Tribunal, onde será feito o atendimento previsto no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**;
4. A assistência técnica deverá possuir central de atendimento gratuito (0800) em português, pelo período de garantia, para abertura de chamados, como também ter a opção de abertura de chamado via Internet, e ter acesso a um sistema de acompanhamento dos chamados abertos;
5. Os prazos máximos para abertura de chamado, atendimento, reposição de peças, e resolução do problema por parte da **CONTRATADA** estão previstas no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.**, sendo que a abertura de chamado será sem ônus para a **CONTRATANTE**;
6. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar outro equipamento, em até 03(três) dias, caso o problema não seja resolvido no prazo máximo estipulado;
7. Todas as despesas do profissional da empresa **CONTRATADA** correrão por conta exclusiva da mesma;
8. A **CONTRATADA** deverá utilizar sempre componentes novos e de primeiro uso nos casos de substituição definitiva. Nos casos de substituição temporária ou definitiva, os equipamentos deverão possuir no mínimo, todas as características técnicas dos equipamentos substituídos;
9. A troca de qualquer componente defeituoso deverá ser coberta pela garantia;
10. No caso de troca de equipamento e/ou perda de configuração, a **CONTRATADA** será responsável por prestar o auxílio necessário para o técnico ou analista do Tribunal, independente de onde o equipamento estiver, na sede do Tribunal, ou em uma de suas comarcas;
11. Após cada atendimento presencial, a **CONTRATADA** apresentará um relatório de visita contendo data e hora do chamado, data e hora do início e término do atendimento, identificação do defeito, identificação do técnico responsável pela execução do serviço, providências adotadas e outras informações pertinentes. O relatório será assinado pelo responsável técnico da **CONTRATANTE** para comprovação dos serviços realizados, e deverá ser entregue num prazo máximo de 3 (três) dias após a realização do serviço;
12. O **CONTRATANTE** deverá ter a opção de abrir Chamado Técnico diretamente ao Fabricante, caso em que os prazos de atendimento ao chamado serão aqueles definidos pelo serviço de suporte do próprio fabricante;
13. O **CONTRATANTE** deverá ter acesso à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para: instalação, desinstalação, configuração e atualização firmware e software; aplicação



de correções (patches) de firmware e software; diagnósticos, avaliações e resolução de problemas; características dos produtos; e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos;

ANEXO D

DISCRIMINAÇÃO DO VALOR DO CONTRATO

ITEM	SUBITEM	UNID.	QTDE.	DESCRIÇÃO	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
1	1.1	UN	4	Núcleo central (core) da solução de aceleração/otimização de tráfego, que será o concentrador de todo o tráfego entre a sede dos Tribunais Estaduais e suas Comarcas.	69.079,80	276.319,20
	1.2	Mensal	48	Serviço de suporte "on site" 5x8 para cada solução (hardware e software) do núcleo central (core), contemplando hardware e software fornecidos.	302,47	14.518,56
	1.3	UN	4	Serviço de instalação e configuração por equipamento core.	3.962,96	15.851,84
5	5.1	UN	1	Solução de gerência da solução que compõe os equipamentos e programas/sistemas referentes aos itens 5.2, 5.3, 5.4 e 5.5 da aceleração/otimização de tráfego de rede de longa distância.	14.132,60	14.132,60
	5.2	Mensal	12	Serviço de suporte "on site" 5x8 para cada solução de borda (edge) tipo gerência, contemplando hardware e software fornecidos.	232,41	2.788,92
	5.3	UN	1	Serviço de instalação e configuração por equipamento tipo gerência.	1.338,84	1.338,84
TOTAL						324.949,96




ANEXO E

LOCAIS DE ENTREGA E DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E GARANTIA

O Núcleo central (core) da solução de aceleração/otimização de tráfego para a rede de longa distância deverão ser configurados e entregues nas localidades e nos endereços, conforme tabela abaixo.

Os equipamentos de borda (edge) do tipo A, B e C destinados às comarcas deverão ser configurados nos respectivos Tribunais donatários (sede), ficando a cargo destes a instalação nas comarcas, com auxílio da **CONTRATADA**. Para isso, estes equipamentos deverão ser preparados pela **CONTRATADA**, de tal forma que após à instalação e energização, os mesmos funcionem perfeitamente, sem necessidade alguma de intervenção do servidor do Tribunal Donatário responsável pela instalação.

Item	Tribunal Donatário	Endereço	Responsável
1	Tribunal de Justiça do Piauí	Praça Des. Edgard Nogueira, s/n - Centro Cívico, CEP 64.000-830, Teresina – PI (Horário de funcionamento 07:30 às 13:30 hs)	Diretor de Informática José Fortes Portugal Júnior (86) 32167444
2	Tribunal de Justiça de Sergipe	Rua Pacatuba, nº 55, Anexo Administrativo Governador Albano Franco, 4º andar, CEP 49010-150, Aracaju – SE (Horário de Funcionamento 7 às 13 hs).	Diretor de Informática João Anízio Torres Dantas (79) 3226 3340