



Contratação de Suporte Técnico para dois Storages EMC VNX5800

1. Identificação da Demanda

Demandante	E-mail	Ramal
Felipe Simão Henriques de Araújo	felipe.araujo@tjpe.jus.br	3181-0009
Diretoria	Gerência	Unidade
Diretoria de Operações	-	-

2. Escopo da Demanda**2.1. Descrição da Demanda**

- Contratação de serviços de suporte e atendimento para dois Storages do fabricante EMC, modelos VNX 5800.

2.2. Justificativa da Demanda

- O Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), para atender as demandas internas de recursos para o desenvolvimento de suas atividades, bem como dar suporte aos serviços prestados a sociedade, conta com dois Storages VNX 5800 em produção no Data Center. Ambos são os principais equipamentos para armazenamento de dados do TJPE, contando com mais de 70% de ocupação dos seus mais de 225TB utilizáveis em cada equipamento, um instalado no Data Center do Fórum Rodolfo Aureliano, outro no de Camaragibe. Estes storages funcionam como repositório para atender sistemas como o PJe, Consulta Processual, SICASE, Gravação de Audiência, Zimbra Webmail, JUDWIN, dentre diversos outros. O suporte e a garantia desses equipamentos expiram em outubro de 2019, de forma que, sem os serviços contemplados no contrato, existem riscos a continuidade de serviços essenciais ao Judiciário. Portanto, o presente documento de oficialização de demanda renovar por mais 12 (doze) meses os contratos de suporte e atendimento de dois Storages EMC VNX 5800.

2.3. Benefícios da Demanda

- Manter infraestrutura para atender a margem de crescimento nos próximos anos dos sistemas de gravação de audiência e PJe, permitindo a implantação do mesmo em varas criminais, objetivo da gestão do biênio 2018-2020;
- Garantir a performance dos sistemas jurisdicionais, aumentando a qualidade e disponibilidade dos serviços.

3. Vinculação Estratégica**Plano Estratégico do TJPE**

- Programa de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Aumentar para 99,9% o índice de disponibilização de sistemas
-

Planejamento Estratégico de TIC (PETIC)

- Garantir infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
- Garantir a continuidade dos serviços de TIC essenciais ao Judiciário.
-
-

Plano Diretor de TIC (PDTIC)

- Disseminar o processo eletrônico
- Garantir o acesso efetivo à justiça
- Reduzir o tempo de solução dos processos
- Garantir a confiabilidade, integridade e disponibilidade dos serviços de TIC

4. Relação com outros Projetos

Projetos



a)	Programa Data Center	Projeto e implantação dos dois novos Data Centers do TJPE.
b)	Expansão PJe	
c)	Gravação de Audiências	

Área Demandante	Secretaria de TIC
Felipe Simão Henriques de Araújo Matrícula: 181.810-4	Juliana Neiva de Gouvêa Ribeiro Matrícula: 183.825-3
Recife, 11 de janeiro de 2019	



Contratação de Suporte Técnico para dois Storages EMC VNX5800

1. Requisitos da Contratação

1.1. Especificação dos Bens

1.1.1 Serviço – Suporte técnico para dois Storages EMC VNX 5800, números de série CKM00151002279 e CKM00151901574 com as seguintes características:

- 1.1.1.1 O contrato de suporte da solução, será de 12 (doze) meses, a contar a partir da data de sua assinatura, e deverá ser prestado diretamente pelo fabricante, através do próprio ou através de sua rede de assistência técnica autorizada;
- 1.1.1.2 O suporte deverá atender a todos os componentes físicos (hardware) e lógicos (software) que fazem parte da solução.
- 1.1.1.3 Deverão estar cobertas pelo suporte quaisquer atualizações de firmware e software disponibilizadas pelo fabricante.
- 1.1.1.4 Atendimento:
 - 1.1.1.4.1 A contratada deve possuir Central de Atendimento tipo 0800 para abertura dos chamados de suporte;
 - 1.1.1.4.2 O período de disponibilidade para chamada de manutenção deverá ser de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana;
 - 1.1.1.4.3 O atendimento deverá ser local (on-site) no próximo dia útil após diagnóstico do problema e com suporte tipo “Call home” por linha telefônica;
 - 1.1.1.4.4 Deverão ser mantidos os registros dos chamados durante todo o contrato de suporte, constando a identificação do chamado, data e hora do início e término do atendimento, descrição dos serviços executados e indicação das peças, componentes ou softwares eventualmente substituídos ou atualizados;
 - 1.1.1.4.5 Mensalmente, até o quinto dia de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao gestor do contrato, indicado pela administração, relatório com o histórico dos chamados realizados no mês anterior, anexando os registros nos moldes do item 1.1.1.4.3;
 - 1.1.1.4.6 Os modelos do Formulário dos Chamados de Suporte e do Relatório de Acompanhamento do Atendimento deverão ser apresentados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.
 - 1.1.1.4.7 Os documentos do item 1.1.1.4.5 poderão ser enviados na forma eletrônica e/ou disponibilizados no site do fabricante, informando ao gestor a forma de acesso, preferencialmente no formato pdf, podendo a CONTRATADA sugerir outro formato eletrônico, que deverá ser aprovado pela CONTRATANTE.
- 1.1.1.5 O tempo de solução para a prestação do serviço de suporte, contado a partir da abertura do chamado, será de:
 - 1.1.1.5.1 **24 (vinte e quatro) horas** para os casos em que a solução se encontre inoperante. (Entende-se por solução inoperante os chamados para manutenção corretiva e reparação de eventuais falhas dos equipamentos, componentes ou periféricos que se encontram inoperantes ou com grave comprometimento de seu funcionamento,



mediante a substituição de peças e componentes por outros de mesma especificação, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para os mesmos);

- 1.1.1.5.2 **72 (setenta e duas) horas** para os casos em que a solução se encontre com problemas. (Entende-se por solução com problemas os chamados para correção de eventuais problemas dos equipamentos, componentes ou periféricos que não se encontrem inoperantes, mas que apresentem algum comprometimento de seu funcionamento, mediante a prestação de suporte telefônico ou, se necessário, atendimento “on site”);
- 1.1.1.5.3 O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo determinado nos itens 1.1.1.5.1 e 1.1.1.5.2, contadas a partir da abertura do chamado, salvo a pedido da CONTRATANTE. (Entende-se por término do atendimento técnico a hora em que a solução estiver novamente operacional e em perfeitas condições de funcionamento, estando condicionada à aprovação da CONTRATANTE);
- 1.1.1.5.4 Para os casos em que a solução apresente problemas, qualquer que seja a classificação do problema, não detectadas pela CONTRATANTE por quaisquer motivos, a solução deverá possuir ferramentas de modo a notificar a CONTRATADA de tal problema, que deverá abrir chamado, informar a CONTRATANTE dos fatos ocorridos e agendar visita para sanar o problema. O prazo para a solução deste item será conforme a classificação do problema, descrito nos itens 1.1.1.5.1 e 1.1.1.5.2, e será contado a partir da abertura do chamado.
- 1.1.1.5.5 Os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado deverão comparecer aos locais devidamente identificados, e munidos do Formulário de Chamado de Suporte, conforme descrito no item 1.1.1.4.6.
- 1.1.1.6 Os serviços de reparo dos equipamentos defeituosos serão executados onde se encontram (on site), para os casos de Hardware, e por telefone para os casos de Software, salvo em caso de impossibilidade técnica devidamente justificada pela empresa contratada;
- 1.1.1.6.1 Quando não for possível o reparo do equipamento no local onde este se encontra instalado, o mesmo poderá ser removido pela empresa contratada, ficando esta responsável pelo seu transporte e guarda, devendo justificar tal necessidade por escrito ao gestor do contrato, que irá providenciar a autorização de saída do equipamento, após constatar tal necessidade;
- 1.1.1.7 O suporte deverá abranger a reposição de partes ou peças, de todos os serviços, e cobrir todas as despesas diretas e indiretas, não cabendo a CONTRATANTE nenhum ônus adicional pela prestação do serviço, tais como: transporte de pessoal, diárias, despesa com remoção dos equipamentos, etc;
- 1.1.1.7.1 No caso de troca de equipamento, a CONTRATADA será responsável pela manutenção dos dados e das configurações da solução;
- 1.1.1.8 Todas as partes e peças deverão ser substituídas por funcionário da CONTRATADA e/ou por sua rede de parceiros autorizados, devidamente habilitado para tal. Não serão aceitos o envio de peças/equipamentos pelo correio, para que haja substituição por funcionários da CONTRATANTE. A CONTRATANTE não se responsabiliza por quaisquer danos aos equipamentos, que possam vir a ocorrer caso seja utilizada a prática de postagem pelo correio;



- 1.1.1.9 Os serviços de suporte poderão ser prestados diretamente pelo fabricante dos itens fornecidos, desde que atendam a todas as exigências especificadas nos itens anteriores.
- 1.1.1.10 Caso o suporte seja fornecido pelos próprios fabricantes, a empresa contratada deverá fornecer todas as informações necessárias para abertura de chamados, como números telefônicos, nomes, e-mails e quaisquer outras informações relevantes.

1.2. Levantamento das Diferentes Soluções

- Não há necessidade.

1.3. Justificativa da Solução Escolhida

- Utilização de solução que já está em produção, com equipe treinada para uso da mesma.

1.4. Necessidade de Adequação do Ambiente para Execução Contratual

- Não há necessidade.

2. Consultas e Estudos Realizados

Ação Executada	Documentação Gerada
a) Análise técnica do Storage através de consultoria em TI.	Planilha com os itens do storage
b) Reunião com equipe interna	Email
c)	
d)	

3. Outras Informações

3.1. Local de Entrega:

- a) Fórum Rodolfo Aureliano

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x
Recife, 11 de janeiro de 2019		



Contratação de Suporte Técnico para dois Storages EMC VNX5800

1. Riscos do Processo de Contratação

Risco 1	Risco: Prolongamento do processo licitatório com interposição de recursos		
	Probabilidade:	Id	Dano
	Baixo	1	Atraso no cronograma do Programa Datacenter
		2	
3			
Id	Ação Preventiva		Responsável
1	Reunião com fornecedores para uma correta especificação da solução		NGA/DIOP
2	Termo de referência elaborado de forma sucinta e clara		NGA
3			
Id	Ação de Contingência		Responsável
1	Tramitação célere dos recursos impetrados contra o processo licitatório		NGA
2			
3			

Risco 2	Risco: Licitação deserta ou fracassada		
	Probabilidade:	Id	Dano
	Baixo	1	Atraso no cronograma do Programa Datacenter
		2	
3			
Id	Ação Preventiva		Responsável
1	Reunião com fornecedores para uma correta especificação da solução		NGA/DIOP
2	Termo de referência elaborado de forma sucinta e clara		NGA
3			
Id	Ação de Contingência		Responsável
1	Análise e correção de possíveis distorções no Edital (Termo de Referência)		NGA
2	Manter contato com possíveis fornecedores para avaliar motivos do desinteresse		NGA
3			



2. Riscos da Solução

Risco 1	Risco:		
	Probabilidade:	Id	Dano
		1	
		2	
		3	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1		
	2		
	3		
	Id	Ação de Contingência	Responsável
1			
2			
3			

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x
Recife, 11 de janeiro de 2019		



Contratação de Suporte Técnico para dois Storages EMC VNX5800

1. Detalhamento dos Bens e Serviços que Compõem a Solução

1.1. Justificativa para Parcelamento do Objeto em Lotes

- Lote único, referente aos serviços solicitados.

Lote	Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Justificativa do item	Justificativa da Quantidade
1	1	Suporte técnico 24x7 para Storage EMC VNX5800 por 12 meses	Serviço	2	Suporte e manutenção do equipamento por 12 meses, garantindo a continuidade do seu funcionamento.	Quantidade de Storages EMC VNX5800 que o TJPE possui.



2. Modelo de Prestação do Objeto

EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO

- O serviço de suporte técnico do fornecedor se processará ao longo do período de 12 (doze) meses, contados da assinatura do termo contratual;
- Para abertura dos chamados técnicos, a empresa CONTRATADA deverá dispor de um serviço de atendimento telefônico com tarifa local ou, na sua ausência, de um telefone com discagem gratuita, para abertura dos chamados técnicos;
- Todas as despesas decorrentes da prestação dos serviços, objeto deste termo de referência, correrão por parte da empresa contratada, devendo as mesmas integrar o preço total do serviço.

3. Caracterização dos Serviços Continuados

O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	SIM OU NÃO	Justificativa
--	------------	---------------

O objeto da contratação é essencial para a continuidade do negócio?	SIM OU NÃO	Justificativa
---	------------	---------------

4. Critérios de Aceitação

Item	Etapa/Entrega	Critério	Prazo/Periodicidade
Verificação de proposta	Aceite da GEARQ-I e UGDC	Itens devem conter as características especificadas no TR.	

5. Critérios de Avaliação – Acordo de Níveis de Serviço

Etapa / Fase/ Item	Valor	Indicador	Cálculo do Indicador	Desconto Aplicável



6. Procedimento para Gestão e Fiscalização do Contrato

- Ler atentamente o termo de Contrato, o edital, assim como os anexos, principalmente quanto a (ao):
 - especificação do objeto;
 - prazo de execução do serviço, observada a primeira Ordem de Serviço emitida pela Diretoria de Informática;
 - Acordo de níveis de Serviço
 - cronograma dos serviços.
- Providenciar o formulário próprio para registro das ocorrências relacionadas à fiscalização do Contrato;
- Ter cópia de toda documentação relativa ao acompanhamento do Contrato;
- Acompanhar a execução dos serviços, tendo como base os direcionamentos registrados no termo de Contrato, exercendo rigoroso controle sobre a qualidade e o cronograma de execução dos serviços;
- Receber a fatura de cobrança, conferindo:
 - se as condições de pagamento do Contrato foram obedecidas;
 - se o valor cobrado corresponde exatamente àquilo que foi efetuado;
 - se a Nota Fiscal tem validade e se está corretamente preenchida;
 - se está acompanhada das guias de quitação do FGTS/INSS sobre a mão-de-obra empregada (no caso de manutenção, serviço de engenharia, limpeza, etc.), conforme determina o Contrato;
- Atestar, se for especificado, em conjunto com outro servidor ou comissão, a prestação do serviço efetivamente realizado;
- Encaminhar a Nota Fiscal ao Núcleo de Gestão de Finanças e Contratos – SETIC que posteriormente enviará ao setor financeiro para pagamento;
- No caso de dúvidas quanto ao ATESTO, deve-se buscar obrigatoriamente auxílio para que se efetue corretamente a atestação;
- Notificar o descumprimento de cláusulas contratuais, principalmente quanto ao prazo, com o fim de aplicação das sanções cabíveis;
- Manter contato regular com o preposto/representante da Contratada, com vistas a permitir o fiel cumprimento do Contrato.
- Acompanhar as emissões de Ordem de Serviço
- Atestar fatura/nota fiscal verificando se os prazos de entrega, especificações e quantidades estão compatíveis com o instrumento contratual;
- Emitir pareceres técnicos relativos à repactuação solicitada pela contratada e sobre a qualidade do serviço prestado e/ou material recebido;
- Registrar em formulário impresso ou eletrônico todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, providenciando as medidas necessárias à regularização das falhas ou problemas constatados;
- Notificar a contratada em caso de descumprimento de obrigações contratuais, estabelecendo prazo para providências;



7. Regras para Aplicações de Sanções

Evento	Ocorrência	Sanção
Inexecução total ou parcial do objeto		Advertência
		Multa diária de 0,05% do valor total do contrato
		Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração por até 2 anos
		Declaração de inidoneidade para participar em licitações e impedimento para contratar com a Administração Pública enquanto persistirem os motivos determinantes da punição.

8. Mecanismos Formais de Comunicação

Função	Forma	Periodicidade	Emissor	Destinatário
Abertura de Chamado	Ligação local ou número	Sob demanda	TJPE	A definir

9. Formas de Pagamento

a) _____

10. Forma de Seleção do Fornecedor

Forma de Contratação	Justificativa

11. Critérios de Seleção do Fornecedor

Requisito	Justificativa
Atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, no qual o licitante interessado já forneceu/prestou bem/serviço compatível com o solicitado	

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x
Recife, 11 de janeiro de 2019		





Contratação de Suporte Técnico para dois Storages EMC VNX5800

1. Recursos a Serem Providos Pelo Tribunal

Descrição	Material / Humano	Próprio / A Ser Contratado	Área Responsável

2. Transição Contratual

Serviços	Com que antecedência o gestor do contrato deverá analisar a possibilidade e o interesse da administração na prorrogação do contrato ou na eventual condução de uma nova contratação?	
	No caso de uma nova contratação, qual o tempo necessário de sobreposição contratual a fim de viabilizar a transferência de conhecimento, sem prejuízo ao Tribunal?	
Equipamentos	Com que antecedência o gestor do contrato deverá analisar a necessidade e conveniência da contratação de serviços de manutenção ou da substituição dos equipamentos, de acordo com o critério vigente no Tribunal em relação à manutenção e atualização do parque de equipamentos?	

3. Encerramento Contratual

Ações Necessárias no Encerramento Contratual	Responsável	Prazo
Entrega de Documentação		
Entrega de Versões Finais dos Produtos		
Devolução de Recursos		
Revogação dos Perfis de Acesso		
Entrega dos Equipamentos		
Outras		

4. Estratégia de Continuidade em Eventual Interrupção Contratual

4.1. Em caso de interrupção contratual, descreva como serão afetados os serviços prestados pelo Tribunal

▪

4.2. Ações de Contingência e seus respectivos responsáveis

▪



5. Estratégia de Independência

Transferência de Conhecimento	
Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais	

6. Segurança da Informação e Controle de Acesso

- Durante a prestação do objeto, a Contratada deverá observar as Políticas de Controle de Acesso definidas pelo Tribunal.
- A contratada deverá firmar Termo de Compromisso com a Segurança da Informação conforme minuta em anexo.

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x	Nome Matrícula: xxx.xxx-x
Recife, 11 de janeiro de 2019		



Item	Documento a ser Alterado	Campo a ser Alterado	Justificativa da Alteração	Responsável pela Alteração	Área	Data
1	DOD Análise de Viabilidade Riscos Plano de Sustentação Estratégia da Contratação	1.1 Especificação dos Bens				
2						
3						
4						
5						

1. Nova Redação do Item Alterado

▪

2. Nova Redação do Item Alterado

▪

3. Nova Redação do Item Alterado

▪

4. Nova Redação do Item Alterado

▪

5. Nova Redação do Item Alterado

▪