



Contratação de Suporte Técnico para Servidores HP tipo Blade

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 servidores da marca HP tipo Blade Geração 9.

2.2. Justificativa da Demanda

- O Tribunal de Justiça de Pernambuco (TJPE), utiliza, para atender as demandas internas de recursos para o desenvolvimento de suas atividades, bem como dar suporte aos serviços prestados a sociedade, conta com servidores da marca HP do tipo Blade, geração 9, em produção no Data Center. Estes servidores compõem a infraestrutura de virtualização do TJPE, e utilizadas para executar os serviços ofertados, estando instalados no Data Center do Fórum Rodolfo Aureliano, e no Data Center de Camaragibe. Estes servidores são receptáculos que atendem 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 agosto 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 visa licitar novo contrato de suporte e manutenção com duração de 12 (doze) meses, extensíveis por mais 24 (vinte e quatro) meses para 10 (dez) servidores e 2 (dois) módulos de conectividade.

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 março de 2019 | |



Contratação de Suporte Técnico para Servidores HP tipo Blade

1. Requisitos da Contratação

1.1. Especificação dos Bens

- 1.1.1 O contrato de suporte e manutenção dos equipamentos, será de 12 (doze) meses, renováveis por mais 24 (vinte e quatro) 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;
- 1.1.2 O suporte deverá atender a todos os componentes físicos (hardware) e lógicos (software) dos itens abaixo listados.
- 1.1.3 Deverão estar cobertas pelo suporte quaisquer atualizações de firmware e software disponibilizadas pelo fabricante.
- 1.1.4 Atendimento:
 - 1.1.4.1 A contratada deve possuir Central de Atendimento tipo 0800, para abertura dos chamados de suporte;
 - 1.1.4.2 Não deve existir limite de quantidade de chamados;
 - 1.1.4.3 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, incluindo feriados;
 - 1.1.4.4 O atendimento deverá ser local (on-site) no próximo dia útil após diagnóstico do problema e oferecer serviço do tipo "Call home";
 - 1.1.4.5 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;
 - 1.1.4.6 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 de Call Home;
 - 1.1.4.7 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.
 - 1.1.4.8 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.
- 1.1.5 O tempo de solução para a prestação do serviço de suporte, contado a partir da abertura do chamado, será de 6 (seis) horas para todos os casos em que a solução se encontre inoperante ou com problemas.
- 1.1.6 O término do atendimento técnico não poderá ultrapassar o prazo determinado no item 1.1.5, contado a partir da abertura do chamado, salvo a pedido da CONTRATANTE.
 - 1.1.6.1 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;
- 1.1.7 Os técnicos responsáveis pelo atendimento do chamado deverão comparecer aos locais devidamente identificados.
- 1.1.8 Os serviços de reparo dos equipamentos defeituosos serão executados onde se encontram (on site), para os casos de Hardware, e remotamente para os casos de Software, salvo em caso de impossibilidade técnica devidamente justificada pela empresa contratada;
- 1.1.9 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;



- 1.1.10 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;
- 1.1.10.1 Peças defeituosas a serem retornadas a CONTRATADA ou Fabricante via transportadora, devem ser substituídas por peças que estejam acompanhadas pelas respectivas notas de remessa, para retorno das peças com defeito.
- 1.1.11 No caso de troca de equipamento, a CONTRATADA será responsável pela manutenção dos dados e das configurações da solução;
- 1.1.12 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;
- 1.1.13 Os serviços de suporte poderão ser prestados diretamente pelo fabricante dos itens fornecidos, desde que atendam a todas as exigências especificadas nos itens anteriores.
- 1.1.14 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.

O Suporte e manutenção serão aplicados para os seguintes equipamentos, instalados nos Data Centers do TJPE em Recife e Camaragibe:

| Servidor para Virtualização Massiva | | | | | |
|-------------------------------------|------------|--------------------------|-------------|--|--------------------|
| Quantidade | PartNumber | Descrição do Item | Part Number | Descrição do Subitem | Quantidade Subitem |
| 6 | 727021-B21 | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb | 727001-L21 | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 FIO Kit | 6 |
| | | BRC6297XES; | 727001-B21 | HP BL460c Gen9 E5-2698v3 Kit | 6 |
| | | BRC6297XER; | 726722-B21 | HP 32GB 4Rx4 PC4-2133P-L Kit | 96 |
| | | BRC6297XET; | 700764-B21 | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr | 6 |
| | | BRC6297XEW; | 761871-B21 | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 6 |
| | | BRC6297XEP; | 700767-B21 | HP FlexFabric 20Gb 2P 650M Adptr | 6 |
| | | BRC6297XEV. | 700139-B21 | HP 32GBmicroSDMainstream Flash Media Kit | 6 |

| Servidor para Virtualização de Bancos de Dados | | | | | |
|--|------------|--------------------------|------------|---|--------------------|
| Quantidade | PartNumber | Descrição do Item | PartNumber | Descrição do Subitem | Quantidade Subitem |
| 4 | 727021-B21 | HP BL460c Gen9 10Gb/20Gb | 726996-L21 | HP BL460c Gen9 E5-2623v3 FIO Kit | 4 |
| | | BRC6277X0R; | 726996-B21 | HP BL460c Gen9 E5-2623v3 Kit | 4 |
| | | BRC6277X09; | 726722-B21 | HP 32GB 4Rx4 PC4-2133P-L Kit | 64 |
| | | BRC6277X05; | 779164-B21 | HP 200GB 12G SAS ME 2.5in EM SC H2 SSD | 4 |
| | | BRC6277X0T. | 700764-B21 | HP FlexFabric 20Gb 2P 650FLB FIO Adptr | 4 |
| | | | 761871-B21 | HP Smart Array P244br/1G FIO Controller | 4 |
| | | | 700767-B21 | HP FlexFabric 20Gb 2P 650M Adptr | 4 |



| | | | 700139-B21 | HP 32GBmicroSDMainstream Flash Media Kit | 4 |
|--|------------|--|------------|--|--------------------|
| Módulo de interconexão de redes convergentes LAN/SAN para chassi HP c7000 | | | | | |
| Quantidade | PartNumber | Descrição do Item | PartNumber | Descrição do Subitem | Quantidade Subitem |
| 2 | 681844-B21 | HP BLc7000 CTO 3 IN LCD Plat Enclosure BRC6277X0M; BRC6277X0N. | 691367-B21 | HP BLc VC FlexFabric-20/40 F8 Module | 8 |
| | | | 733460-B21 | HP 6X 2650W Plat Ht Plg FIO Pwr Sply Kit | 2 |
| | | | 456204-B21 | HP BLc7000 DDR2 Encl Mgmt Option | 2 |
| | | | 677595-B21 | HP BLc 1PH Intelligent Power Mod FIO Opt | 2 |
| | | | 517520-B21 | HP BLc 6X Active Cool 200 FIO Fan Opt | 2 |
| | | | 453154-B21 | HP BLc VC 1G SFP RJ45 Transceiver | 32 |
| | | | AJ716B | HP 8Gb Short Wave B-Series SFP+ 1 Pack | 32 |
| | | | E5Y41A | HP OV 3yr 24x7 Encl FIO Phys 16 Svr Lic | 2 |

1.2. Justificativa da Solução Escolhida

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

2. Consultas e Estudos Realizados

| Ação Executada | Documentação Gerada |
|---------------------------------|---|
| a) Análise técnica do ambiente. | Planilha com os itens a terem suporte e manutenção contratada |
| b) Reunião com equipe interna | |

3. Outras Informações

3.1. Local de Entrega:

- a) Fórum Rodolfo Aureliano

| Integrante Técnico | Integrante Requisitante | Integrante Administrativo |
|--|--|---|
| Gabriel Fernandes De Almeida Matrícula: 182.402-3 | Felipe Simão Henriques de Araújo Matrícula: 181.810-4 | Liana Beatriz S. Barreto de Souza Matrícula: 182.393-0 |
| Recife, 11 de março de 2019 | | |



Contratação de Suporte Técnico para Servidores HP tipo Blade

1. Riscos do Processo de Contratação

| | | | |
|----------------|--|--|---|
| Risco 1 | Risco: Prolongamento do processo licitatório com interposição de recursos | | |
| | Probabilidade: Baixo | Id | Dano |
| | | 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: Baixo | Id | Dano |
| | | 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 | | | |

| Integrante Técnico | Integrante Requisitante | Integrante Administrativo |
|--|--|--|
| Gabriel Fernandes De Almeida Matrícula: 182.402-3 | Felipe Simão Henriques de Araújo Matrícula: 181.810-4 | Liana Beatriz Barreto de Souza Matrícula: 182.393-0 |
| Recife, 19 de maio de 2020 | | |



Contratação de Suporte Técnico para Servidores HP tipo Blade

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 | Quant | Justificativa do item | Justificativa da Quantidade |
|------|------|---|----------------|-------|--|--|
| 1 | 1 | Suporte técnico e manutenção 24x7 para 6 servidores HP do tipo Blade para Virtualização Massiva | Mês de serviço | 12 | Suporte e manutenção de equipamento por mês, garantindo a continuidade do seu funcionamento. | Quantidade de meses de serviço e manutenção em servidores HP do tipo blade geração 9, instalados nos Data Centers do TJPE. São 10 servidores no total. |
| 1 | 2 | Suporte técnico e manutenção 24x7 para 10 servidores HP do tipo Blade | Mês de serviço | 12 | Suporte e manutenção de equipamento por mês, garantindo a continuidade do seu funcionamento. | Quantidade de meses de serviço e manutenção em servidores HP do tipo blade geração 9, instalados nos Data Centers do TJPE. São 10 servidores no total. |
| 1 | 3 | Suporte técnico e manutenção 24x7 para 2 módulos HP Virtual Connect | Mês de serviço | 12 | Suporte e manutenção de equipamento por mês, garantindo a continuidade do seu funcionamento. | Quantidade de meses de serviço e manutenção em módulos de interconexão usados pelos servidores HP tipo Blade, instalados nos Data Centers do TJPE. São 2 equipamentos de interconexão. |

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, renováveis por até 60 (sessenta) 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 Sim | Justificativa O serviço de suporte é essencial na manutenibilidade dos servidores que dão suporte aos principais sistemas do TJPE |
| O objeto da contratação é essencial para a continuidade do negócio? | SIM OU NÃO Sim | Justificativa O serviço de suporte é essencial na manutenibilidade dos servidores que dão suporte aos principais sistemas do TJPE |

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. Procedimento para Gestão e Fiscalização do Contrato

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ler atentamente o termo de Contrato, o edital, assim como os anexos, principalmente quanto a (ao): <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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;

6. 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. |

7. Mecanismos Formais de Comunicação

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

8. Formas de Pagamento

- a) Mensal, após envio de Nota fiscal/Fatura

9. Forma de Seleção do Fornecedor

| Forma de Contratação | Justificativa |
|----------------------|---|
| Pregão Eletrônico | Por se tratar de aquisição de serviço comum |

10. 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 |
|--|--|--|
| Gabriel Fernandes De Almeida Matrícula: 182.402-3 | Felipe Simão Henriques de Araújo Matrícula: 181.810-4 | Liana Beatriz Barreto de Souza Matrícula: 182.393-0 |
| Recife, 19 de maio de 2020 | | |



Contratação de Suporte Técnico para Servidores HP tipo Blade

1. Recursos a Serem Providos Pelo Tribunal

| Descrição | Material / Humano | Próprio / A Ser Contratado | Área Responsável |
|--------------------|-------------------|----------------------------|------------------|
| Fiscal do contrato | Humano | Próprio | DIOP |

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. 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 |
|--|--|--|
| Gabriel Fernandes De Almeida Matrícula: 182.402-3 | Felipe Simão Henriques de Araújo Matrícula: 181.810-4 | Liana Beatriz Barreto de Souza Matrícula: 182.393-0 |
| Recife, 19 de maio de 2020 | | |



| 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

▪