



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO N. 61/2015 – CJF

PROCESSO N. CJF-ADM-2015/00078

PREGÃO ELETRÔNICO N. 44/2015-CJF

DADOS DA CONTRATADA
DETENTORA: ISH TECNOLOGIA S/A
CNPJ/MF: 01.707.536/0001-04
ENDEREÇO: Rua Judith Maria Tovar Varejão, 355, Enseada do Suá, Vitória/ ES (CEP: 29.050-360)
TELEFONE: (61) 3029-8666/ 8588-8888
E-MAIL: helio.ferreira@ish.com.br
SIGNATÁRIO CONTRATADA: HÉLIO FERREIRA DA SILVA JÚNIOR – Executivo de Negócios
SIGNATÁRIO CJF: EVA MARIA FERREIRA BARROS – Diretora-Geral

DADOS DO CONTRATO
OBJETO: fornecimento de Solução de Telefonia IP, visando à expansão da solução existente, bem como atualização de software e renovação de suporte técnico e garantia, para atendimento das necessidades do Contratante, contemplando todos os materiais necessários para a instalação.
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005; do Decreto n. 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e demais normas legais aplicáveis, no Processo n. CJF-ADM-2015/00078.
VIGÊNCIA: 12 meses, contados da assinatura.
VALOR DO CONTRATO: R\$ 652.000,00
UNIDADE FISCALIZADORA: SAE
OBS.:

Recebido
18/01/2016
Helio Ferreira da Silva Junior
[Assinatura]

[Assinatura]



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CONTRATO N. 61/2015 - CJF

Contrato de fornecimento de Solução de Telefonia IP, firmado entre o **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL** e a empresa **ISH TECNOLOGIA S/A**.

CONTRATANTE: UNIÃO: por intermédio do **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL - CJF**, Órgão integrante do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF n. 00.508.903/0001-88, com sede no SCES, Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília-DF, neste ato representado por sua Diretora-Geral, a Senhora **EVA MARIA FERREIRA BARROS**, brasileira, inscrita no CPF/MF n. 188.490.083-68, portadora da Carteira de Identidade n. 666.351-SSP/DF, residente e domiciliada em Brasília – DF.

CONTRATADA: ISH TECNOLOGIA S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n. 01.707.536/0001-04, com sede na Rua Judith Maria Tovar Varejão, 355, Enseada do Suá, Vitória – ES, neste ato representada por seu Executivo de Negócios, o Senhor **HÉLIO FERREIRA DA SILVA JÚNIOR**, brasileiro, inscrito no CPF n. 003.868.541-81 e portador da Cédula de Identidade n. 2.107.159 SSP/DF, residente e domiciliado em Brasília – DF.

As partes celebram o presente CONTRATO com fundamento na Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto n. 5.450, de 31 de maio de 2005; no Decreto n. 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e demais normas legais aplicáveis, no Processo n. CJF-ADM-2015/00078, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O objeto deste Contrato é o fornecimento de Solução de Telefonia IP, visando à expansão da solução existente, bem como atualização de software e renovação de suporte técnico e garantia, para atendimento das necessidades do Contratante, contemplando todos os materiais necessários para a instalação, conforme especificado no Termo de Referência anexo a este Contrato, na proposta comercial e tudo que conste do Pregão Eletrônico n. 44/2015 e que, portanto, ficam fazendo parte do presente contrato, independente de sua transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1 – A CONTRATADA obriga-se ao cumprimento de todas as disposições constantes do termo de referência e, ainda, a:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- d) Atestar o recebimento dos serviços prestados pela CONTRATADA e efetuar os pagamentos nas datas aprazadas;
- e) Notificar a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades ou falta de documentos comprobatórios, estabelecendo prazo para cumprimento da obrigação.

CLÁUSULA QUARTA – DOS SERVIÇOS

4.1 – Os serviços serão prestados nas dependências do Conselho da Justiça Federal, SCES Lote 09, trecho 03 Polo 08, Brasília-DF.

4.2 - O objetivo da contratação é expandir a solução de telefonia IP existente, provendo novos recursos aos usuários do sistema, além de manter o correto funcionamento dos equipamentos da solução atual, através de atualização de software, ampliação do número de ramais e renovação de garantia e suporte técnico.

4.3 - Deverá ser agendada reunião inicial para o planejamento das atividades de instalação e configuração dos equipamentos, em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do contrato.

4.4 - A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data da reunião inicial de planejamento, o Plano Executivo com todas as informações técnicas necessárias à sua execução, que deverá ser aprovado em até 5 (cinco) dias.

4.5 - A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data da reunião de planejamento, o contrato de suporte técnico com o fabricante da solução, conforme previsto neste edital.

4.6 - Para fins de cumprimento do disposto nas cláusulas anteriores, deverá ser seguido o seguinte cronograma de execução:

Descrição	Prazo	Responsável
1. Recebimento da Nota de Empenho	A critério da administração	CJF
2. Reunião de planejamento	Atividade 1 + 15 dias	CONTRATADA
3. Entrega do Plano de Instalação e comprovação de contrato de suporte com a fabricante	Atividade 2 + 15 dias	CONTRATADA
4. Aprovação do Plano de Instalação	Atividade 3 + 5 dias	CJF
5. Entrega dos equipamentos	Atividade 1 + 60 dias	CONTRATADA
6. Emissão OS para execução do Plano de Instalação	Atividade 5 + 5 dias	CJF
7. Execução do Plano de Instalação	Atividade 6 + 10 dias	CONTRATADA
8 Realização da transferência de conhecimento	Atividade 7 + 5 dias	CONTRATADA
9. Entrega do <i>as-built</i>	Atividade 8 + 10 dias	CONTRATADA
10. Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD	Atividade 9 + 10 dias	CJF

4.7 - Os serviços deverão ser prestados em estrita observância às condições aqui estipuladas e aquelas estipuladas no Anexo I – Termo de Referência..



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- a) Manter durante toda a execução deste Contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, comprovando-as, a qualquer tempo, mediante solicitação do CONTRATANTE;
- b) Responsabilizar-se por danos e/ou prejuízos causados diretamente por seus empregados aos equipamentos, instalações gerais e patrimônio do CONTRATANTE, inclusive danos materiais e pessoais a terceiros, decorrente de sua culpa ou dolo, apurados após regular processo administrativo;
- c) Responder pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;
- d) Consentir durante a execução deste Contrato, que seja realizada a fiscalização, atentando-se para as observações, solicitações e decisões do Fiscal, desde que justificadas, não ficando, contudo, eximida de sua total responsabilidade sobre o objeto contratado;
- e) Aceitar, nas mesmas condições do ajuste, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Contrato, nos termos estabelecidos no §1º do art. 65 da Lei n. 8.666/93;
- f) Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- g) Comprovar a formação técnica do colaborador, por meio das seguintes certificações: certificação ACSS – “Avaya Certified System Manager and Session Manager Implementation, ACSS - Avaya Aura Communication Manager and CM Messaging Implementation e ACSS - Avaya Aura® CM and CM Messaging-Embedded Maintenance and Troubleshooting” em Avaya Aura.
- h) Arcar com todas as despesas decorrentes de quaisquer prejuízos, inclusive por desvio de materiais e bens, que venham a ser ocasionado ao CONTRATANTE ou a terceiros pelos seus empregados, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas neste Contrato;
- i) Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade havida no decorrer da prestação dos serviços, bem como atender prontamente as observações e exigências da fiscalização e prestar os esclarecimentos solicitados pelo contratante;
- j) Dar ciência aos seus empregados acerca da obediência ao Código de Conduta do Conselho da Justiça Federal, nos termos da resolução nº 147 de 15 de abril de 2011 (<http://www.cjf.jus.br/codigo-de-conduta>);
- k) Demais obrigações constantes do Anexo I – Termo de Referência.

CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

3.1 – O CONTRATANTE obriga-se a cumprir todas as obrigações constantes do Termo de Referência e, ainda, a:

- a) acompanhar e fiscalizar por meio de servidor designado para este fim, a execução e cumprimento deste Contrato;
- b) assegurar o livre acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados e uniformizados, aos locais em que devam executar suas tarefas;
- c) fornecer à CONTRATADA, todos os esclarecimentos necessários para a execução dos serviços e demais informações necessárias ao desempenho dos trabalhos objeto deste Contrato;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

execução das atividades previstas no Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidos em função das atividades por estes executadas;

5.1.12 - Emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução;

5.1.13 - Fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo Contratante, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integrem o hardware objeto do Termo de Referência;

5.1.14 - Comunicar, por escrito, ao Contratante, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto do Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção;

5.1.15 - Permitir o acesso do Contratante à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para: instalação, desinstalação, configuração e atualização de imagem de firmware; aplicação de correções (patches) de firmware; diagnósticos, avaliações e resolução de problemas; características dos produtos; e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos;

5.1.16 - Garantir, pelo período de 90 (noventa) dias, a contar da data de entrega de equipamentos e licenças de softwares, que as mídias de instalação fornecidas encontram-se livres de erros, garantindo sua substituição por novas mídias originais em caso de falha ou erro de leitura que impossibilite a instalação do produto;

5.1.17 - Atualizar, durante o período de vigência do contrato, as licenças de softwares colocados à disposição do Contratante, imediatamente, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, em relação às novas versões e releases lançadas pelo fabricante, as respectivas mídias de instalação, os manuais técnicos originais e os documentos comprobatórios do licenciamento;

5.1.18 - Permitir ao Contratante realizar a aplicação de pacotes de correção e migração de versões e releases das licenças de software, quando lhe for conveniente, cabendo ao Contratante orientar e colocar à disposição um técnico para contato por meio telefônico, em caso de dúvidas ou falhas;

5.1.19 - Promover o isolamento, identificação e caracterização de falhas de laboratório (bugs), encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução. Serão consideradas falhas de laboratórios o comportamento ou características dos programas que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados pelo Contratante como prejudicial ao seu uso.;

5.1.20 - Prover suporte técnico de 3º nível. Este suporte é a denominação para o atendimento avançado por equipe técnica especializada, em complementação às atividades de administração e monitoramento, que englobam a resolução de problemas de maior complexidade, incluindo a resposta a incidentes;

5.1.21 - Atuar em atendimentos de maior complexidade, buscando a resolução de problemas de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente; liberando a equipe de administração para suas atividades de rotina, de forma a manter o ambiente operacional;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CLÁUSULA QUINTA – DO SUPORTE TÉCNICO E DA GARANTIA

5.1 - O serviço de suporte técnico e garantia deverá:

5.1.1 - Disponibilizar os serviços de suporte durante 5 (cinco) dias da semana, 8 (oito) horas por dia para atendimento in loco (incluindo manutenção de hardware) e 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia para atendimento remoto executando-os sempre que acionada pelo Contratante, mediante a abertura de chamado técnico.

5.1.2 - Dispor de serviço de monitoramento remoto de ativos através de um Centro de Operações de Redes (do inglês NOC – Network Operations Center) 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;

5.1.3 - Substituir as peças quebradas, com defeito ou gastas pelo uso normal dos equipamentos, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados;

5.1.4 - Disponibilizar ao Contratante estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas nível 1, 2 e 3 e estoque de peças de reposição, visando à prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo de vigência deste Contrato;

5.1.5 - Dispor de serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) ou telefone local em Brasília por todo o período de garantia dos equipamentos;

5.1.6 - Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação (Níveis Mínimos de Serviço – NMS):

- a) Severidade 1: problemas que tornem a solução inoperante;
- b) Severidade 2: problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da solução de comunicação;
- c) Severidade 3: Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições à operação da infraestrutura;
- d) Severidade 4: Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura.

5.1.7 - Concluir, no prazo máximo de **8 (oito) horas**, o atendimento aos chamados de suporte técnico com **severidade 1**, contadas a partir do início do atendimento, incluindo reparos de indisponibilidades do sistema;

5.1.7.1 - Concluir, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, caso seja constatada a **necessidade de troca ou reparo do equipamento**, incluindo a reposição de partes defeituosas por uma nova, quando for o caso. Entende-se por término do reparo a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;

5.1.8 - Concluir, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da abertura do chamado técnico, chamados de suporte técnico com **severidade 2**;

5.1.9 - Concluir, no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas**, a contar da abertura do chamado técnico, o atendimento aos chamados com **severidade 3 e 4**;

5.1.10 - Devolver, em perfeito estado de funcionamento os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da contratada. Caso seja necessário um prazo maior, deve ser agendada nova data de entrega e o Contratante deve autorizar formalmente;

5.1.11 - Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da Contratada, assim como pelos efeitos delas advindos na



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- c) Geração de alertas com base em dependências de eventos correlatos;
- d) Notificar alertas relevantes, por e-mail e/ou telefone;
- e) Relatórios estatísticos, por período, de disponibilidade e desempenho;
- f) Manutenção de histórico mensal de disponibilidade e desempenho, por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

5.1.31.2 - Estabelecer os indicadores de DISPONIBILIDADE e DESEMPENHO a serem monitorados;

5.1.31.3 - Ativar, operar e manter atualizada a solução de monitoramento disponibilizada para realizar as atividades previstas;

5.1.31.4 - Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento para ativos pertencentes ao escopo do contrato;

5.1.31.5 - Monitorar ativos de guarda de dados, servidores e aplicações contemplando os seguintes indicadores:

- a) Disponibilidade e desempenho;
- b) Tempo de resposta;
- c) Utilização de CPU e memória;
- d) Situação (status) do ativo;
- e) Situação, utilização e taxas de erro de interfaces de rede;
- f) Situação dos recursos de energia, quando aplicável;
- g) Sensores (ex.: temperatura, umidade), quando disponível.

5.1.31.6 - Realizar as seguintes atividades relativas aos alertas gerados pela solução de monitoramento:

- a) Análise preventiva do volume de eventos e alertas;
- b) Verificação sistemática dos eventos gerados;
- c) Recebimento dos eventos e alertas;
- d) Análise dos eventos e alertas e, se necessário, criação de incidentes correlatos;
- e) Notificação do cliente dos alertas relevantes, por e-mail ou telefone;
- f) Ativação e desativação de agentes de monitoramento, configuração das regras de baseline e tuning.

5.1.31.7 - Emitir Relatórios Mensais, com as respectivas análises para prover o cliente informações de capacidade do ambiente:

- a) Estatísticas de utilização de CPU, Memória, Disco e Interfaces de Rede por ativo;
- b) Disponibilidade e desempenho por ativo;
- c) Alertas e notificações por ativo;
- d) Incidentes registrados.

5.1.31.8 - Observar e atender às condições de SLA estabelecidas para o monitoramento;

5.1.31.9 - Analisar alertas relacionados à queda, desempenho degradado, pico de utilização ou paralização do monitoramento, notificando o contratante por telefone e/ou email em regime 24x7. Caso a equipe da contratante verifique a necessidade de apoio, a mesma poderá entrar em contato para solicitar atendimento de suporte, conforme condições comerciais contratadas.

5.1.32 - As intervenções para restaurar o funcionamento normal do ambiente serão de responsabilidade do Contratante.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5.1.22 - Acionar preventivamente ou corretivamente o suporte remoto do fabricante(s) e/ou assistência(s) técnica(s) das soluções contratadas, para a resolução de atendimentos em situações onde haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução de telefonia IP, conforme escopo;

5.1.23 - Analisar, acompanhar e apoiar a resolução de atendimentos de suporte de terceiro nível junto à equipe do CONTRATANTE e suporte do(s) fabricante(s);

5.1.24 - Orientar a equipe técnica do CONTRATANTE quanto à adoção de melhores práticas de administração, configuração, manutenção e segurança do ambiente;

5.1.25 - Acionar, quando necessário, os mecanismos de garantia junto ao fabricante ou fornecedor, ficando sob total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento dos prazos previstos para atendimento e recebimento do(s) equipamento(s) e/ou peça(s);

5.1.26 - Emitir mensalmente relatórios com informações sobre detalhamento estatístico dos atendimentos realizados pelos solucionadores, atendimentos, encaminhamentos para solução, reincidência de problemas, registro de incidentes e problemas e atividades de manutenção executadas por terceiros. Os relatórios devem discriminar, no mínimo, as seguintes seções:

- a) Quantidade por tipo de atendimentos no período;
- b) Descrição detalhada dos atendimentos e atividades executadas;
- c) Total de horas por atendimento;
- d) SLAs no período;
- e) Incidentes e problemas;
- f) Recomendações.

5.1.27 – Realizar os atendimentos remotos por meio de comunicação com criptografia IPSEC ou SSL entre a rede do CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.1.28 - Observar e atender às condições de SLA estabelecidas para atendimento local e remoto.

5.1.29 – Emitir, no sistema de registro de chamados de 3º nível, relatórios mensais, onde deverão estar relacionados os chamados realizados, tempos de atendimento, tempo de solução, problema encontrado e solução adotada, assim como relatórios estatísticos por período, constando quantidades de chamados por período, por técnico, por solicitante, tempos de atendimento e solução.

5.1.30 - Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

5.1.31 - Dispor de serviço de monitoramento de desempenho e disponibilidade. Este serviço consiste na coleta, registro, medição, análise e notificação de indicadores de disponibilidade e desempenho gerados pelos componentes da solução contratada, realizado por meio de console central de monitoramento da CONTRADA. Deverá:

5.1.31.1 - Monitorar remotamente e em tempo real indicadores de disponibilidade e desempenho de ativos da solução de telefonia IP, com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Coleta via ICMP, SNMP v1/v2/v3;
- b) Console gráfico central de monitoramento, disponível via WEB Seguro (HTTPS), do tipo drill-down, por ativo ou grupo de ativo monitorado, com informações detalhadas e disponível com login e senha exclusiva para o cliente, contemplando a geração de estatísticas em tempo real;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5.1.33 - Registrar no sistema de gerenciamento de incidentes as situações de alerta relevantes.

5.1.34 - Firmar um **contrato de suporte técnico com o fabricante** da solução especificada no Termo de Referência, englobando todos os equipamentos e softwares que compõem o escopo do Termo de Referência. O mesmo deverá estar vinculado ao Contratante e deverá possuir a mesma vigência prevista no Termo de Referência.

5.1.35 - Disponibilizar um Centro de Operações de Rede (NOC) para atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias por semana) para abertura de chamados e atendimento de suporte avançado (3º nível). Tal Centro deverá atender aos requisitos mínimos de serviços especificados no Termo de Referência, incluindo infraestrutura de:

5.1.35.1 - No-breaks redundantes;

5.1.35.2 - Servidores de dados redundantes;

5.1.35.3 - Switches/Roteadores redundantes;

5.1.35.4 - Grupo Gerador para suprir falta de energia da concessionária;

5.1.35.5 - Canais redundantes de comunicação IP dedicados com a Internet, com provedores distintos, largura de banda mínima de 2 (dois) Mbps. Não serão aceitos contratos com links xDSL;

5.1.35.6 - Sistemas de refrigeração redundantes;

5.1.35.7 - Sistema de monitoramento por câmeras;

5.1.35.8 - Sistemas de monitoramento e alarme contra incêndio;

5.1.35.9 - Firewalls redundantes.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

6.1 - O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura.

6.2 - Observado o limite máximo de 60 (sessenta) meses de duração, o prazo de vigência estipulado no item 6.1 poderá, mediante aditivo próprio e se assim resolverem as partes, sofrer sucessivas prorrogações.

6.3 – A prorrogação do prazo de vigência deste contrato, ficará condicionada à existência, em cada ano, de dotação orçamentária para fazer face às despesas dele decorrentes.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE

7.1 – Em caso de prorrogação do contrato será adotada, para fins de reajuste, a variação do IGPM, ou qualquer outro índice oficial que venha a ser acordado entre as partes, considerando-se os 12 (doze) últimos índices, referentes aos meses imediatamente anteriores àquele em que o reajuste seja devido, contados da assinatura do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – VALOR

8.1 – O preço que o CONTRATANTE se obriga a pagar à CONTRATADA pelos serviços/materiais, nos termos do presente contrato, é o discriminado na planilha abaixo:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Item	Descrição	Und	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de natureza continuada				
1.1	Suporte técnico para a solução de telefonia	mês	12	R\$ 8.288,00	R\$ 99.456,00
1.2	Garantia dos equipamentos da solução de telefonia	mês	12	R\$ 8.522,30	R\$ 102.267,60
2	Fornecimento único				
2.1	Licença Avaya para ramal	und	200	R\$ 520,00	R\$ 104.000,00
2.2	Aparelho Tipo 1	und	100	R\$ 900,00	R\$ 90.000,00
2.3	Aparelho Tipo 2	und	100	R\$ 1.200,00	R\$ 120.000,00
2.4	Módulo de Call Center	und	1	R\$ 44.276,40	R\$ 44.276,40
2.5	Atualização do software	und	1	R\$ 89.000,00	R\$ 89.000,00
2.6	Transferência de conhecimento da expansão implementada para 5 Servidores, Módulos Call Center e atualização do software, com carga horária total de 10 horas aula.	und	1	R\$ 3.000,00	R\$ 3.000,00
VALOR TOTAL DO GRUPO/ LOTE					R\$ 652.000,00

8.2 – Nos valores estabelecidos nesta cláusula estão incluídos todos os tributos, contribuições fiscais e parafiscais previstos na legislação em vigor, incidentes, direta ou indiretamente, bem como despesas de quaisquer naturezas decorrentes da execução do presente contrato.

CLÁUSULA NONA – RECURSOS FINANCEIROS

9.1 – As despesas com o presente contrato serão atendidas com os recursos consignados no Orçamento Geral da União e suplementações a ele incorporadas, no PTRES 085322, N.D.: 44.90.39 e N.D.: 33.90.39, conforme Notas de Empenho n.s 2015NE000940, no valor de R\$ 148.276,40 (cento e quarenta e oito mil, duzentos e setenta e seis reais e quarenta centavos), 2015NE000941, no valor de R\$ 210.000,00 (duzentos e dez mil reais), e 2015NE000942, no valor de R\$ 89.000,00 (oitenta e nove mil reais), emitidas em 31/12/2015. As despesas com os serviços de suporte técnico, garantia e transferência de conhecimento serão executados com o orçamento de 2016.

9.2 – Observada as limitações constantes do §1º, do art. 65 da Lei n. 8.666/93, poderá o CONTRATANTE promover alterações no objeto do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA – ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

10.1 – O CONTRATANTE designará um servidor para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, nos termos do art. 67 da Lei n. 8.666/93.

10.1.1 - O servidor designado pelo CONTRATANTE atuará orientando, fiscalizando e intervindo no interesse do CONTRATANTE, a fim de garantir o exato cumprimento das cláusulas e condições constantes deste Contrato.

10.2 – O CONTRATANTE reserva-se ao direito de, sem que, de qualquer forma, restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços/materiais.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

10.3 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RECEBIMENTO DO OBJETO

11.1 - Na execução dos serviços/fornecimento dos materiais, aplicar-se-á, no que couber, a disposição dos artigos 73 a 76 da Lei n.º 8.666/93.

11.2 – O recebimento dos serviços/materiais ficará a cargo da Seção de Manutenção Predial do CONTRATANTE.

11.3 – O recebimento dos equipamentos, objeto deste Termo de Referência, dar-se-á por meio de servidores designados para este fim e ocorrerá em duas etapas, a saber:

11.3.1 - **Provisoriamente**, no ato da entrega, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO, para efeito de posterior conferência do funcionamento e conformidade dos equipamentos com as especificações;

11.3.2 - **Definitivamente**, num prazo de 10 (dez) dias após a entrega do *as built*, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD.

11.4 - À contratada deverá substituir às suas expensas os equipamentos rejeitados, no todo ou em parte, por razões de defeito ou entregues fora das especificações, sob pena de incorrer às sanções legais previstas, garantida a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

12.1 - Os serviços de natureza continuada serão faturados mensalmente. A nota fiscal será atestada em até 5 (cinco) dias e o pagamento será realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento da nota eletrônica no protocolo do Contratante.

12.2 - Os pagamentos dos itens de fornecimento único serão efetuados após o fornecimento e instalação do materiais e atestadas pelo fiscal do contrato, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota eletrônica no protocolo do Contratante.

12.3 – O pagamento será efetuado por ordem bancária, após o atesto firmado pela fiscalização e recebimento da correspondente Nota Fiscal/fatura, considerando-se como data de pagamento o dia da emissão da ordem bancária, por meio de crédito em nome da CONTRATADA, no banco indicado.

12.3.1 - As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas à Seção de Protocolo e Expedição do CONTRATANTE, pelo *e-mail*: protocolo@cjf.jus.br.

12.3.2 - Os valores deverão ser cobrados segundo o constante no Anexo II – Anexo deste Contrato.

12.4 - Para os fins previstos no item 12.1 a CONTRATADA apresentará ao CONTRATANTE, no 1.º (primeiro) dia útil do mês subsequente, nota fiscal de cobrança.

12.5 – Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no §3º, do art. 5º da Lei n. 8.666/93, parágrafo esse acrescido pela Lei n. 9.648/98, o prazo para pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis

12.6 – O CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA, para fins de pagamento e fiscalização, a apresentação, concomitante à Nota Fiscal/fatura, da documentação apta a comprovar a regularidade perante o Sistema de Seguridade Social



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

(INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a Fazenda Federal e a Justiça do Trabalho.

12.7 – O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo CONTRATANTE.

12.8 – Encerrada a interrupção de que trata o item anterior, fica assegurado ao CONTRATANTE o prazo estipulado nos itens 12.1 e 12.2 desta Cláusula para efetivação do pagamento, contado a partir da cientificação da regularização, sem a cobrança de encargos por parte da CONTRATADA.

12.9 – Caso a Contratada goze de algum benefício fiscal, ficará responsável pela apresentação de documentação hábil, ou, no caso de optante pelo SIMPLES NACIONAL – Lei Complementar n. 123/2006, pela entrega de declaração, conforme modelo constante da Instrução Normativa n. 1.234/2012, alterada pela Instrução Normativa n. 1.244/2012, ambas da Secretaria da Receita Federal. Após apresentada a referida comprovação, a Contratada ficará responsável por comunicar ao Contratante qualquer alteração posterior na situação declarada, a qualquer tempo, durante a execução do ajuste.

12.10 – A documentação mencionada no item 12.9, imprescindível para a efetivação do pagamento, deverá ser fornecida juntamente com a nota fiscal/fatura.

12.11 – O CONTRATANTE, no momento do pagamento, providenciará as devidas retenções tributárias, nos termos da legislação vigente, exceto nos casos em que a CONTRATADA comprovar, na forma prevista em lei, não lhe serem aplicáveis tais retenções.

12.12 – Em caso de eventual atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor faturado será atualizado monetariamente pelo percentual *pro rata temporis* do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM conhecido quando do faturamento, compreendido entre a data limite estipulada para o pagamento e aquela em que se der o efetivo pagamento.

12.13 – Nos termos do item acima serão corrigidos os valores devidos pela CONTRATADA ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1 – A CONTRATADA, em caso de atraso injustificado na execução dos serviços/fornecimento dos materiais, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, observado o regular procedimento administrativo e assegurado o contraditório e a ampla defesa com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993, ficará sujeita às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:

13.2 – **ADVERTÊNCIA**, sempre que forem observadas irregularidades de pequena monta para as quais tenha concorrido.

13.3 – **MULTA MORATÓRIA** – nas seguintes ocorrências

13.3.1 - Pelo descumprimento/atraso do SLA e a cada 24 horas corridas persistindo o problema, a contratada será penalizada em 1% sobre o valor mensal do serviço de suporte técnico, até o limite de 30%:

Serviço	SLA
Suporte técnico - severidade 1	8 horas corridas
Suporte técnico - severidade 1 com reparo ou reposição de peças	48 horas corridas



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Suporte técnico - severidade 2	48 horas corridas
Suporte técnico - severidade 3	72 horas corridas
Suporte técnico - severidade 4	72 horas corridas
Devolução de equipamento enviado para conserto	30 dias corridos
Troca de equipamento	48 horas corridas

13.4 – MULTA COMPENSATÓRIA – na seguinte ocorrência:

a) De 10% (dez por cento) sobre o valor mensal da contratação quando, não havendo mais interesse do CONTRATANTE na execução do contrato, em razão do descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das condições avençadas, nos termos do inciso II do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993.

13.5 – SUSPENSÃO TEMPORÁRIA – suspender temporariamente de participação em licitação e impedimento de contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei n. 10.520/2002, c/c o art. 28 do Decreto n. 5.450/2005, conforme Acórdão n. 2242/2013 do Plenário do Tribunal de Contas da União.

13.6 - SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com o Contratante pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993.

13.7 – DECLARAÇÃO DE INIDONIEDADE – ser declarada inidônea, nos termos do inciso IV, do art. 87 da Lei n. 8.666/1993.

13.8 – O valor da multa aplicada, após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à Contratada, mediante pagamento pela Contratada por meio de Guia de Recolhimento da União - GRU, ou, se for o caso, cobrado judicialmente.

13.9 – As sanções previstas nos itens 13.3 e 13.4 poderão cumular-se entre si com as penalidades dos itens 13.2, 13.5 a 13.7.

13.10 - As penalidades previstas nas alíneas “13.5” a “13.7” deste item, também, poderão ser aplicadas à CONTRATADA, caso tenha sofrido condenação definitiva por fraudar recolhimento de tributos, praticado ato ilícito visando frustrar os objetivos da licitação ou demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração

13.11 – Não havendo mais interesse do **CONTRATANTE** na execução do Contrato, em razão do descumprimento, por parte da **CONTRATADA** de qualquer das condições avençadas, fica estipulada a multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei nº 8.666/93.

13.12 – A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula será feita mediante procedimento administrativo específico. O Contratante comunicará à Contratada sua intenção de aplicação da penalidade, assegurando-lhe o direito ao contraditório e à defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da comunicação.

13.13 – Decidida pelo Contratante a aplicação de sanção, fica assegurado à Contratada o uso dos recursos previstos em lei.

13.14 - As penalidades previstas neste contrato somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, fundamentadas em fatos reais e comprovados, devendo o pedido da **CONTRATADA** ser formulado no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for oficiada da pretensão do **CONTRATANTE** no sentido da aplicação da pena.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – RESCISÃO

14.1 – O presente contrato poderá ser rescindido a juízo do CONTRATANTE, com base nos artigos de 77 a 80 da Lei n. 8.666/93, especialmente quando esta entender que a CONTRATADA não está cumprindo, de forma satisfatória, as avenças estabelecidas neste Contrato, independentemente da aplicação das penalidades estabelecidas neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA PUBLICAÇÃO

15.1 – De conformidade com o disposto no parágrafo único, do art. 61 da Lei n. 8.666/93, o presente contrato será publicado, no Diário Oficial da União, na forma de extrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1 - As partes contratantes ficarão exoneradas do cumprimento das obrigações assumidas pelo presente Contrato, quando ocorrerem motivos de força maior, ou caso fortuito, assim definidos no parágrafo único, do artigo 393 do Código Civil, enquanto tais motivos perdurarem.

16.2 – Os casos omissos serão resolvidos à luz das disposições contidas na Lei n. 8.666/93, bem como dos princípios do direito público.

16.3 – É defeso à CONTRATADA utilizar-se deste Contrato para caucionar qualquer dívida ou títulos por ela emitido, seja qual for a natureza do mesmo.

16.4 – A CONTRATADA assumirá, de forma exclusiva, todas as dívidas que venha a contrair com vistas a cumprir com as obrigações oriundas do presente Contrato, ficando certo, desde já, que o CONTRATANTE não será responsável solidário pelas mesmas.

16.5 – Na contagem dos prazos será observado o disposto no art. 110 da Lei n. 8.666/93.

16.6 – A documentação necessária para o pagamento, pedido de prorrogação de prazo, recursos, defesa prévia e outros de qualquer espécie, que dependam de registro da data de entrega e protocolo, para a contagem de prazo e demais efeitos legais, deverá ser entregue no Setor de Clubes Esportivos Sul (SCES) Trecho III Polo 8 Lote 9, Brasília/DF, CEP 70.200-003, na Seção de Protocolo e Expedição – SEPEXP.



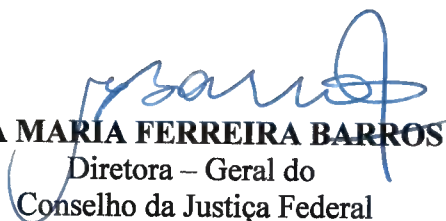
PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1 – O Foro Juízo Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal é competente para dirimir qualquer dúvida oriunda do presente Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro que as partes tenham ou venham a ter, por mais privilegiado ou especial que seja.

E para firmeza e como prova de assim haverem ajustado, foi lavrado o presente Termo em 2 (duas) vias de igual teor, uma da qual destinada à CONTRATADA, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelos representantes das partes contratantes.

Brasília, 31 de dezembro de 2015.



EVA MARIA FERREIRA BARROS
Diretora – Geral do
Conselho da Justiça Federal



HÉLIO FERREIRA DA SILVA JÚNIOR
Executivo de Negócios da
empresa ISH Tecnologia S/A



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO AO CONTRATO N. 61/2015 – CJF

TERMO DE REFÊNCIA

1 - OBJETO

1.1. Seleção de empresa especializada para fornecimento eventual, mediante Registro de Preços, de solução de telefonia IP, visando a expansão da solução existente, bem como atualização de software e renovação de suporte técnico e garantia, para atendimento das necessidades do Conselho da Justiça Federal, contemplando todos os materiais necessários para a instalação, incluindo transferência de conhecimento, de acordo com as especificações e quantidades estimadas constantes deste instrumento e seus anexos.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1. Os equipamentos que compõem a solução de telefonia IP, adquiridos por meio do contrato nº 06/2010, estavam cobertos pela garantia até o dia 12/01/2015. Simultaneamente, foi encerrado também o suporte técnico a todo o sistema.
- 2.2. Com o fim da vigência da garantia e do suporte técnico, o sistema fica sujeito ao risco de interrupção localizada ou geral do serviço de telefonia fixa. Cada equipamento que apresente uma falha ficará fora de serviço até a aquisição de um novo para substituição ou a contratação de serviço especializado para reparo do mesmo.
- 2.3. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta no caso de telefonia, tendo em vista que a interrupção da prestação causaria transtornos de alto impacto em todas as áreas do CJF.
- 2.4. Assim, torna-se indispensável um contrato de suporte técnico, atualização tecnológica e manutenção para esses equipamentos, possibilitando a recuperação do seu funcionamento em tempo hábil no caso de indisponibilidade.
- 2.5. O quantitativo inicial de ramais utilizados na solução de telefonia IP, em função do aumento da população do prédio, sofreu um incremento de aproximadamente 170 novas habilitações.
- 2.6. Esta ampliação esgotou as licenças sobressalentes disponíveis no atual sistema. Portanto, a fim de repor a mesma reserva técnica inicial e fazer frente às novas ampliações previstas para o decurso do contrato, foi prevista a aquisição de 200 novos ramais com respectivas licenças.
- 2.7. Em atendimento à solicitação da Secretaria de Tecnologia da Informação, formalizada por meio do CJF-MEM-2015/00159, deverá ser adquirida uma nova funcionalidade: o Contact Center ou Call Center. O objetivo é viabilizar a aferição do atendimento dos níveis de serviço constantes do contrato nº 39/2011 no que diz respeito ao serviço de atendimento remoto da Central de Serviços de Service Desk.
- 2.8. Visando preservar o investimento inicial na solução de telefonia IP atualmente instalada no CJF, o serviço deverá ser prestado por empresa licenciada pelo fabricante, assim como a expansão a ser realizada no ambiente deverá ser feita através de soluções do mesmo fabricante existente, permitindo assim sua integração de forma totalmente compatível com o ambiente legado e com as novas atualizações de software que serão realizadas.
- 2.9. A contratação de fabricante diferente implica perda de garantia de fábrica dos equipamentos legados e queda na qualidade do serviço devido à impossibilidade de se implementar todas as funcionalidades nativas da solução de telefonia atual.

3. O SISTEMA ATUAL DE TELEFONIA IP

- 3.1. Em 2010, o Conselho da Justiça Federal adquiriu e executou o projeto de telefonia IP nos prédios da Sede e Gráfica, com objetivo de modernizar seu sistema de telefonia.
- 3.2. O sistema de telefonia IP adquirido é dividido e licenciado em sistemas lógicos que compartilham recursos de hardware da plataforma Avaya Aura, chamados Avaya Aura Communication Manager e Avaya SIP Enablement Services, que viabilizam uma plataforma de comunicação com redução de custos de ligações entre unidades.

ARQUITETURA

- 3.3. Os hardwares e softwares que compõem este Termo de Referência foram adquiridos na versão Avaya Aura 5.2.1 com suporte a upgrade.
- 3.4. O sistema de telefonia IP Avaya a ser renovado neste Termo de Referência possui todos os componentes e licenças necessários à operação de 500 (quinhentos) telefones IP.
- 3.5. O sistema é composto por servidores Avaya S8800 com fontes redundantes.

BILHETAGEM

- 3.6. Implementa a geração e gerenciamento de bilhetes detalhados da chamada e permite sua exportação para sistemas de tarifação.

CORREIO DE VOZ



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 3.7. A solução de telefonia IP possui um sistema de mensagens (voice mail) integrado.
3.8. O sistema de correio de voz foi fornecido com licenciamento para 500 caixas postais.
3.9. O sistema permite a configuração de tempo máximo de cada mensagem e período máximo de retenção das mensagens. Onde, passado o período, a mensagem é automaticamente apagada.

CARACTERÍSTICAS DE HARDWARE

3.10. GATEWAY LOCAL – MODELO G450

3.11. A solução de telefonia IP possui 1 Gateway Avaya do modelo G450, o qual encontra-se instalado na unidade SEDE do CJF;

3.12. O Gateway G450 é composto pelos seguintes itens no total:

- Chassy com 8 Slots para inserção de interfaces/módulos;
- 1 Memória Compact Flash de 128 MB;
- 1 Fonte redundante;
- 2 Placas com 80 recursos DSP por placa;
- 2 Placas de entroncamento E1 MM710;
- 1 Placa de ramal analógico com MM716 com 24 portas;

3.13. GATEWAY REMOTO – MODELO G430

3.14. A solução de telefonia IP possui 1 Gateway Avaya do modelo G430 utilizado para conexão com uma unidade remota do CJF;

3.15. O Gateway G430 é composto pelos seguintes itens:

- 1 Chassy com 3 Slots para inserção de interfaces/módulos;
- 1 Branch Gateway Memory Kit;
- 1 Placa Analógica MM711;
- 1 Placa de entroncamento E1 MM710;
- 1 Patch Panel de 24 Portas;

3.16. TARIFADOR INFORMATEC

3.17. O sistema de bilhetagem e tarifação é composto por hardware (servidor de rack 19”) e software, sendo que a configuração do hardware existente é totalmente compatível com os requisitos mínimos necessários para a execução do software em sua versão para 500 (quinhentos) ramais;

3.18. O sistema de tarifação é totalmente compatível com os gateways G450 e G430;

3.19. O sistema de tarifação possui uma interface Web para gerenciamento e administração, possibilitando a consulta a gráficos e relatórios;

3.20. APARELHOS TELEFÔNICOS

3.21. A solução conta com dois modelos de aparelhos telefônicos: 9620L e 9640. Todos com adaptadores giga para conexão 10/100/1000 Mbps.

4. DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1. O objetivo da contratação é expandir a solução de telefonia IP existente, provendo novos recursos aos usuários do sistema, além de manter o correto funcionamento dos equipamentos da solução atual, através de atualização de software, ampliação do número de ramais e renovação de garantia e suporte técnico.

4.2. Os valores deverão ser cotados segundo os seguintes itens:

Item	Descrição	Tipo	Und	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços de natureza continuada					
1.1	Suporte técnico para a solução de telefonia	S	mês	12		
1.2	Garantia dos equipamentos da solução de telefonia	S	mês	12		
2	Fornecimento único					
2.1	Licença Avaya para ramal	SW	und	200		
2.2	Aparelho Tipo 1	HW	und	100		
2.3	Aparelho Tipo 2	HW	und	100		
2.4	Módulo de Call Center	SW	und	1		
2.5	Atualização do software	SW	und	1		
2.6	Transferência de conhecimento da expansão implementada	S	und	1		



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

S: Serviço
SW: Software
HW: Hardware

- 4.3. Entende-se por SUPORTE TÉCNICO todo o serviço de operação e manutenção do sistema de telefonia e seus componentes.
- 4.4. A GARANTIA dos equipamentos assegura a substituição do equipamento sem custos adicionais ao contratante.
- 4.5. Deverá ser providenciada a renovação de garantia e suporte técnico dos equipamentos e softwares legados, bem como a atualização para última versão de firmware dos mesmos.
- 4.6. O direito a atualização dos softwares obriga a CONTRATADA a disponibilizar a atualização dos softwares fornecidos e que compõem a solução tão logo ocorra o lançamento de novos softwares em substituição aos fornecidos, ou mesmo não sendo uma substituição, se ficar caracterizada uma descontinuidade dos softwares fornecidos.
- 4.7. Serão aceitas atualizações de software baseadas em ambiente virtualizado Vmware vSphere 5.5, uma vez que as novas versões de software possam ser incompatíveis com os servidores da solução de Telefonia Avaya existentes.
- 4.8. Todo provisionamento do ambiente virtual, ou seja, configuração das máquinas virtuais e migração da solução em produção para o ambiente virtual deverá ser de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.9. O ambiente de infraestrutura (servidores virtuais) será disponibilizado pelo CONTRATANTE.
- 4.10. Em conjunto com a atualização do software, deverá ser fornecido o sistema de gerenciamento, monitoramento e manutenção. O mesmo deverá implementar as seguintes funcionalidades:
- 4.11. Coleta e geração de dados de performance, via SNMP;
- 4.12. Monitoramento de CPU, memória, ocupação de HD, ocupação de canais, status dos circuitos e1, com recursos para consultar o histórico dos servidores por período;
- 4.13. Compatível com diretório LDAPv3;
- 4.14. Gerenciamento de tentativas de login inválidas;
- 4.15. Criação, alteração e remoção de perfis de acesso;
- 4.16. Backup da base de dados via LAN;
- 4.17. Gerenciamento por meio de interface gráfica, via web browser, de ramais e facilidades de usuários, permitindo configurar, pelo menos, os seguintes recursos:
- 4.17.1. Configuração das facilidades de ramais;
- 4.17.2. Configuração de ramais (permissões e bloqueios);
- 4.17.3. Configuração dos telefones IP;
- 4.17.4. Configurações de troncos;
- 4.17.5. Cadastramento de senhas e contas;
- 4.17.6. Programações de grupos de ramais;
- 4.17.7. Verificação, ativação ou desativação da função chefe-secretária para um ramal ou faixa de ramais;
- 4.17.8. Reprogramação dos dados do sistema;
- 4.17.9. Gerenciamento dos alarmes do sistema;
- 4.17.10. Controle de acesso aos usuários do servidor de gerência.
- 4.17.11. Monitoramento da qualidade das chamadas de voz-sobre-IP, informando sobre parâmetros de qualidade de serviço na rede (delay, jitter, perda de pacotes);
- 4.17.12. Gerenciamento de falhas e desempenho, tanto local quanto centralizado, via interface gráfica com alternância de cores e em tempo real;
- 4.17.13. Alarmes para notificação e localização, como por exemplo, em caso de perda do link com o sistema de tarifação ou com o PABX, congestionamento de canais SIP e E1, taxa excessiva de perda de chamadas, problema com módulos ou fontes de alimentação.
- 4.18. A reparação de falhas de funcionamento dos componentes da solução deverá ocorrer de acordo com os seguintes princípios:
- 4.18.1. Quanto aos equipamentos da solução:
- Substituir, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, partes e componentes dos equipamentos que apresentem defeito por outras características idênticas ou superiores, originais e novas.
 - Nos casos em que não seja possível o reparo dentro do prazo estipulado acima, substituir no prazo especificado acima, em caráter temporário ou definitivo, o equipamento defeituoso por outro de mesma marca e modelo e com as mesmas características técnicas, novo e de primeiro uso.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ii. Substituir, no prazo de 120 (cento e vinte) horas, qualquer equipamento, componente ou periférico por outro original e novo, na ocorrência dos seguintes casos:

▪ Se for constatada qualquer divergência com as especificações técnicas descritas na proposta técnica apresentada.

▪ Se no período de 15 (quinze) dias corridos, contados após a abertura de chamado de Suporte Técnico, ocorrerem defeitos recorrentes que não permitam seu correto funcionamento, mesmo tendo havido substituição de partes e componentes.

iii. Em todas as hipóteses de substituição previstas anteriormente, caso exista a impossibilidade técnica de substituição por modelo igual, novo e original, será permitida a substituição por outro com características técnicas idênticas ou superiores, plenamente compatível, também original e novo.

iv. Devolver, em perfeito estado de funcionamento, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de retirada dos equipamentos, os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para reparo, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da CONTRATADA.

v. Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executadas.

vi. Comunicar, por escrito, ao CONTRATANTE, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção.

4.18.2. Quanto aos softwares da solução:

i. A CONTRATADA deverá promover o isolamento, identificação e caracterização de falhas nos softwares da solução consideradas “bug de software”.

ii. Será considerado pelo CONTRATANTE como “bug de software” o comportamento ou característica dos softwares que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados como prejudiciais ao seu correto uso.

iii. Serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o encaminhamento da falha de software ao laboratório do fabricante, o acompanhamento da solução e a aplicação dos respectivo fix, patch ou pacote de correção em dia e horário a ser definido pelo CONTRATANTE.

4.19. A atualização dos softwares fornecidos que compõe a solução, deverá ocorrer de acordo com os seguintes princípios:

O CONTRATANTE deverá ter direito irrestrito, durante a vigência da garantia, de atualizar as versões de todos os softwares que compõe a solução, mesmo que os fabricantes alterem suas políticas de licenciamento dos softwares.

O direito a atualização de versões dos softwares que compõe a solução não poderá gerar qualquer custo adicional para o CONTRATANTE.

Deverão ser criadas contas de acesso, em nome do CONTRATANTE, no sítio internet do fabricante dos softwares que compõe a solução.

O perfil das contas criadas em nome do CONTRATANTE deverão permitir de forma irrestrita o download de drivers, firmwares, patches, atualizações, novas versões, informações de suporte, acesso a base de conhecimento e manuais técnicos.

Sempre que solicitado mediante chamado de Suporte Técnico, a CONTRATADA deverá orientar o CONTRATANTE quanto aos procedimentos técnicos para a instalação ou atualização de versões dos softwares que compõe a solução.

4.20. O aparelho denominado **Tipo 1** deverá ser equivalente ao modelo Avaya 9611G. Características mínimas:

- Display LCD colorido;
- Protocolo SIP;
- Alimentação PoE;
- Switch interno com 1 interface de rede 10/100/1000 Mbps autosensing com suporte a 802.3af (PoE) para conexão a rede e uma interface 10/100/1000 Mbps autosensing para conexão ao computador.

4.21. O aparelho denominado **Tipo 2** deverá ser equivalente ao modelo Avaya 9641G. Características mínimas:

- Display LCD colorido com Touch screen;
- Protocolo SIP;
- Alimentação PoE;
- Switch interno com 1 interface de rede 10/100/1000 Mbps autosensing com suporte a 802.3af (PoE) para conexão a rede e uma interface 10/100/1000 Mbps autosensing para conexão ao computador.

4.22. O módulo de Call Center deverá possuir as seguintes características mínimas:



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 2 (duas) posições de supervisores;
 - 10 (dez) posições de atendentes;
 - Gerenciamento do sistema e performance dos agentes do Call Center ;
 - Configuração de agentes;
 - Atribuição de tarefas;
 - Relatórios de desempenho e de fluxos de gerenciamento de contato;
 - Monitoramento das estatísticas de interesse da administração do Call Center;
 - Armazenamento do histórico das chamadas telefônicas recebidas/realizadas pelo Call Center;
 - Relatórios das chamadas telefônicas do Call Center com detalhamento das seguintes ocorrências: chamadas telefônicas recebidas; chamadas telefônicas recebidas abandonadas; chamadas telefônicas recebidas atendidas em até 20 segundos; tempo de espera de cada chamada telefônica recebida antes de ser atendida;
 - Relatórios personalizados com histórico e/ou tempo real do Call Center.
- 4.23. Visando preservar o investimento realizado no passado, a expansão a ser realizada no ambiente de Telefonia deverá ser feita através de soluções do mesmo fabricante existente, permitindo assim sua integração de forma totalmente compatível com o ambiente legado e com as novas atualizações de software que serão realizadas.
- 4.24. A transferência de conhecimento deverá abordar noções gerais básicas de operação e funcionamento do Módulo Call Center e da atualização do software.
- 4.25. A transferência de conhecimento deverá ser ministrada a 5 servidores com uma carga horária mínima de 5 horas aula para o Módulo Call Center e 5 horas aula para a Atualização do software. Perfazendo um total de 10 horas aula.
- 4.26 Deverá ser emitido certificado de participação ao final do curso a cada participante, detalhando programa e carga horária.
- 4.27. O cronograma efetivo da transferência de conhecimento será definido em conjunto com o CONTRATANTE, após a emissão da Ordem de Fornecimento.
- 4.28. Caso a transferência de conhecimento não seja satisfatória em relação aos aspectos carga horária, programa apresentado e instrutoria, a CONTRATADA deverá realizá-la novamente, sem ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 4.29. Esta transferência de conhecimento deverá ser realizada por técnicos qualificados e certificados pelos fabricantes dos equipamentos e softwares da solução ofertada.

5. METODOLOGIA DO SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA

O serviço de suporte técnico e garantia deverá:

- 5.1. Tornar disponível os serviços de suporte durante 5 (cinco) dias da semana, 8 (oito) horas por dia para atendimento in loco (incluindo manutenção de hardware) e 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia para atendimento remoto executando-os sempre que acionada pelo CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, mediante a abertura de chamado técnico;
- 5.2. Disponibilizar serviço de monitoramento remoto de ativos através de um Centro de Operações de Redes (do inglês NOC – Network Operations Center) 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia;
- 5.3. Substituir as peças quebradas, com defeito ou gastas pelo uso normal dos equipamentos, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados;
- 5.4. Disponibilizar e tornar disponível ao CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL estrutura de suporte técnico, incluindo central de suporte, técnicos especialistas nível 1, 2 e 3 e estoque de peças de reposição, visando à prestação dos serviços de suporte e garantia durante o prazo de vigência do contrato;
- 5.5. Disponibilizar serviço de esclarecimento de dúvidas relativas à utilização dos equipamentos e de abertura de chamado técnico por e-mail e por telefone 0800 (gratuito) ou telefone local em Brasília por todo o período de garantia dos equipamentos;
- 5.6. Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação (Níveis Mínimos de Serviço – NMS):
- a) Severidade 1: problemas que tornem a solução inoperante;
 - b) Severidade 2: problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da solução de comunicação;
 - c) Severidade 3: Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições à operação da infraestrutura;
 - d) Severidade 4: Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura.
- 5.7. Concluir, no prazo máximo de **8 (oito) horas**, o atendimento aos chamados de suporte técnico com **severidade 1**, contadas a partir do início do atendimento, incluindo reparos de indisponibilidades do sistema;
- 5.7.1. Concluir, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, caso seja constatada a **necessidade de troca ou reparo do equipamento**, incluindo a reposição de partes defeituosas por uma nova, quando for o caso.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

Entende-se por término do reparo a disponibilidade do equipamento para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;

5.8. Concluir, no prazo máximo de **48 (quarenta e oito) horas**, a contar da abertura do chamado técnico, chamados de suporte técnico com **severidade 2**;

5.9. Concluir, no prazo máximo de **72 (setenta e duas) horas**, a contar da abertura do chamado técnico, o atendimento aos chamados com **severidade 3 e 4**;

5.10. Devolver, em perfeito estado de funcionamento os equipamentos que necessitem ser temporariamente retirados para conserto, ficando a remoção, o transporte e a substituição sob inteira responsabilidade da contratada. Caso seja necessário um prazo maior, deve ser agendada nova data de entrega e o CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL deve autorizar formalmente;

5.11. Responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do quadro da empresa, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste Termo de Referência ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidos em função das atividades por estes executadas;

5.12. Emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e dos andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução;

5.13. Fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança que integrem o hardware objeto deste Termo de Referência;

5.14. Comunicar, por escrito, ao CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos objeto deste Termo de Referência, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para a correção;

5.15. Permitir o acesso do CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos, provendo informações, assistência e orientação para: instalação, desinstalação, configuração e atualização de imagem de firmware; aplicação de correções (patches) de firmware; diagnósticos, avaliações e resolução de problemas; características dos produtos; e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos;

5.16. Garantir, pelo período de 90 (noventa) dias, a contar da data de entrega de equipamentos e licenças de softwares, que as mídias de instalação fornecidas encontram-se livres de erros, garantindo sua substituição por novas mídias originais em caso de falha ou erro de leitura que impossibilite a instalação do produto;

5.17. Atualizar, durante o período de vigência do contrato, as licenças de softwares colocados à disposição do CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL, imediatamente, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, em relação às novas versões e releases lançadas pelo fabricante, as respectivas mídias de instalação, os manuais técnicos originais e os documentos comprobatórios do licenciamento;

5.18. Permitir ao CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL a possibilidade de realizar a aplicação de pacotes de correção e migração de versões e releases das licenças de software, quando lhe for conveniente, cabendo ao CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL orientar e colocar à disposição um técnico para contato por meio telefônico, em caso de dúvidas ou falhas;

5.19. Promover o isolamento, identificação e caracterização de falhas de laboratório (bugs), encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução. Serão consideradas falhas de laboratórios o comportamento ou características dos programas que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados pelo CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL como prejudicial ao seu uso.;

5.20. Prover suporte técnico de 3º nível. Este suporte é a denominação para o atendimento avançado por equipe técnica especializada, em complementação às atividades de administração e monitoramento, que englobam a resolução de problemas de maior complexidade, incluindo a resposta a incidentes;

5.21. Atuar em atendimentos de maior complexidade, buscando a resolução de problemas de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente; liberando a equipe de administração para suas atividades de rotina, de forma a manter o ambiente operacional;

5.22. Acionar preventivamente ou corretivamente o suporte remoto do fabricante(s) e/ou assistência(s) técnica(s) das soluções contratadas, para a resolução de atendimentos em situações onde haja o comprometimento do perfeito funcionamento da solução de telefonia IP, conforme escopo;

5.23. Analisar, acompanhar e apoiar a resolução de atendimentos de suporte de terceiro nível junto à equipe do CONTRATANTE e suporte do(s) fabricante(s);

5.24. Orientar a equipe técnica do CONTRATANTE quanto à adoção de melhores práticas de administração, configuração, manutenção e segurança do ambiente;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

5.25. Acionar, quando necessário, os mecanismos de garantia junto ao fabricante ou fornecedor, ficando sob total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento dos prazos previstos para atendimento e recebimento do(s) equipamento(s) e/ou peça(s);

5.26. Emitir mensalmente relatórios com informações sobre detalhamento estatístico dos atendimentos realizados pelos solucionadores, atendimentos, encaminhamentos para solução, reincidência de problemas, registro de incidentes e problemas e atividades de manutenção executadas por terceiros. Os relatórios devem discriminar, no mínimo, as seguintes seções:

- a) Quantidade por tipo de atendimentos no período;
- b) Descrição detalhada dos atendimentos e atividades executadas;
- c) Total de horas por atendimento;
- d) SLAs no período;
- e) Incidentes e problemas;
- f) Recomendações.

5.27. Os atendimentos remotos deverão ser sempre realizados por meio de comunicação com criptografia IPSEC ou SSL entre a rede do CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA.

5.28. A contratada deverá observar e atender às condições de SLA estabelecidas para atendimento local e remoto.

5.29. O sistema de registro de chamados de 3º nível deverá possibilitar a emissão de relatórios mensais, onde deverão estar relacionados os chamados realizados, tempos de atendimento, tempo de solução, problema encontrado e solução adotada, assim como relatórios estatísticos por período, constando quantidades de chamados por período, por técnico, por solicitante, tempos de atendimento e solução.

5.30. Os prazos para atendimento de chamados técnicos serão interrompidos somente se ficar caracterizado que se trata de falha de laboratório (bug), sendo necessário o encaminhamento da falha ao laboratório do fabricante e acompanhamento de sua solução.

5.31. O suporte técnico deverá ainda dispor de serviço de monitoramento de desempenho e disponibilidade. Este serviço consiste na coleta, registro, medição, análise e notificação de indicadores de disponibilidade e desempenho gerados pelos componentes da solução contratada, realizado por meio de console central de monitoramento da CONTRADA. Deverá:

5.31.1. Monitorar remotamente e em tempo real indicadores de disponibilidade e desempenho de ativos da solução de telefonia IP, com os seguintes requisitos mínimos:

- a) Coleta via ICMP, SNMP v1/v2/v3;
- b) Console gráfico central de monitoramento, disponível via WEB Seguro (HTTPS), do tipo drill-down, por ativo ou grupo de ativo monitorado, com informações detalhadas e disponível com login e senha exclusiva para o cliente, contemplando a geração de estatísticas em tempo real;
- c) Geração de alertas com base em dependências de eventos correlatos;
- d) Notificar alertas relevantes, por e-mail e/ou telefone;
- e) Relatórios estatísticos, por período, de disponibilidade e desempenho;
- f) Manutenção de histórico mensal de disponibilidade e desempenho, por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

5.31.2. Estabelecer os indicadores de DISPONIBILIDADE e DESEMPENHO a serem monitorados;

5.31.3. Ativar, operar e manter atualizada a solução de monitoramento disponibilizada para realizar as atividades previstas;

5.31.4. Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento para ativos pertencentes ao escopo do contrato;

5.31.5. Monitorar ativos de guarda de dados, servidores e aplicações contemplando os seguintes indicadores:

- a) Disponibilidade e desempenho;
- b) Tempo de resposta;
- c) Utilização de CPU e memória;
- d) Situação (status) do ativo;
- e) Situação, utilização e taxas de erro de interfaces de rede;
- f) Situação dos recursos de energia, quando aplicável;
- g) Sensores (ex.: temperatura, umidade), quando disponível.

5.31.6. Realizar as seguintes atividades relativas aos alertas gerados pela solução de monitoramento:

- a) Análise preventiva do volume de eventos e alertas;
- b) Verificação sistemática dos eventos gerados;
- c) Recebimento dos eventos e alertas;
- d) Análise dos eventos e alertas e, se necessário, criação de incidentes correlatos;



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- e) Notificação do cliente dos alertas relevantes, por e-mail ou telefone;
- f) Ativação e desativação de agentes de monitoramento, configuração das regras de baseline e tuning.
- 5.31.7. Emitir Relatórios Mensais, com as respectivas análises para prover o cliente informações de capacidade do ambiente:
- a) Estatísticas de utilização de CPU, Memória, Disco e Interfaces de Rede por ativo;
- b) Disponibilidade e desempenho por ativo;
- c) Alertas e notificações por ativo;
- d) Incidentes registrados.
- 5.31.8. Observar e atender às condições de SLA estabelecidas para o monitoramento;
- 5.31.9. Analisar alertas relacionados à queda, desempenho degradado, pico de utilização ou paralização do monitoramento, notificando o contratante por telefone e/ou email em regime 24x7. Caso a equipe do contratante verifique a necessidade de apoio, a mesma poderá entrar em contato para solicitar atendimento de suporte, conforme condições comerciais contratadas.
- 5.32. As intervenções para restaurar o funcionamento normal do ambiente serão de responsabilidade do contratante.
- 5.33. As situações de alerta relevantes serão registradas no sistema de gerenciamento de incidentes da contratada.
- 5.34. A contratada deverá firmar um **contrato de suporte técnico com o fabricante** da solução especificada neste Termo de Referência, englobando todos os equipamentos e softwares que compõem o escopo deste termo. O mesmo deverá estar vinculado ao Conselho de Justiça Federal e deverá possuir a mesma vigência prevista neste Termo de Referência.
- 5.35. Será disponibilizado pela contratada um Centro de Operações de Rede (NOC) para atendimento 24x7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias por semana) para abertura de chamados e atendimento de suporte avançado (3º nível). Tal Centro deverá atender aos requisitos mínimos de serviços especificados neste Termo de Referência, incluindo infraestrutura de:
- 5.35.1. No-breaks redundantes;
- 5.35.2. Servidores de dados redundantes;
- 5.35.3. Switches/Roteadores redundantes;
- 5.35.4. Grupo Gerador para suprir falta de energia da concessionária;
- 5.35.5. Canais redundantes de comunicação IP dedicados com a Internet, com provedores distintos, largura de banda mínima de 2 (dois) Mbps. Não serão aceitos contratos com links xDSL;
- 5.35.6. Sistemas de refrigeração redundantes;
- 5.35.7. Sistema de monitoramento por câmeras;
- 5.35.8. Sistemas de monitoramento e alarme contra incêndio;
- 5.35.9. Firewalls redundantes.

6. PENALIDADES

6.1. Pelo descumprimento/atraso do SLA a cada dia corrido persistindo o problema, a contratada será penalizada em 1% do valor da fatura mensal do serviço de suporte técnico, limitado a 30%.

Serviço	SLA
Suporte técnico - severidade 1	8 horas corridas
Suporte técnico - severidade 1 com reparo ou reposição de peças	48 horas corridas
Suporte técnico - severidade 2	48 horas corridas
Suporte técnico - severidade 3	72 horas corridas
Suporte técnico - severidade 4	72 horas corridas
Devolução de equipamento enviado para conserto	30 dias corridos
Troca de equipamento	48 horas corridas

7. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA

7.1. Os serviços de natureza continuada iniciar-se-ão a partir da assinatura do contrato.

7.2. A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos produtos de fornecimento único no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de recebimento da nota de empenho, no endereço SCES, Trecho III, Polo 8, Lote 9, sede do contratante.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

7.3. O recebimento dos equipamentos, objeto deste Termo de Referência, dar-se-á por meio de servidores designados para este fim e ocorrerá em duas etapas, a saber:

7.4. **Provisoriamente**, no ato da entrega, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO, para efeito de posterior conferência do funcionamento e conformidade dos equipamentos com as especificações;

7.5. **Definitivamente**, num prazo de 10 (dez) dias após a entrega do *as built*, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD.

7.6. À contratada caberá substituir às suas expensas os equipamentos rejeitados, no todo ou em parte, por razões de defeito ou entregues fora das especificações, sob pena de incorrer às sanções legais previstas, garantida a ampla defesa.

7.7. Deverá ser agendada reunião inicial para o planejamento das atividades de instalação e configuração dos equipamentos, em até 15 (quinze) dias corridos após assinatura do contrato.

7.8. A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data da reunião inicial de planejamento, o Plano Executivo com todas as informações técnicas necessárias à sua execução, que deverá ser aprovado em até 5 (cinco) dias.

7.9. A contratada deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias corridos a partir da data da reunião de planejamento, o contrato de suporte técnico com o fabricante da solução, conforme previsto neste edital.

7.10. Para fins de cumprimento do disposto nas cláusulas anteriores, deverá ser seguido o seguinte cronograma de execução:

Descrição	Prazo	Responsável
1. Recebimento da Nota de Empenho	A critério da administração	CJF
2. Reunião de planejamento	Atividade 1 + 15 dias	CONTRATADA
3. Entrega do Plano de Instalação e comprovação de contrato de suporte com o fabricante	Atividade 2 + 15 dias	CONTRATADA
4. Aprovação do Plano de Instalação	Atividade 3 + 5 dias	CJF
5. Entrega dos equipamentos	Atividade 1 + 60 dias	CONTRATADA
6. Emissão OS para execução do Plano de Instalação	Atividade 5 + 5 dias	CJF
7. Execução do Plano de Instalação	Atividade 6 + 10 dias	CONTRATADA
8 Realização da transferência de conhecimento	Atividade 7 + 5 dias	CONTRATADA
9. Entrega do <i>as-built</i>	Atividade 8 + 10 dias	CONTRATADA
10. Emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD	Atividade 9 + 10 dias	CJF

8. FORMA DE PAGAMENTO

8.1. Os serviços de natureza continuada serão faturados mensalmente. A nota fiscal será atestada em até 5 (cinco) dias e o pagamento será realizado no prazo de 10 (dez) dias a contar da entrega da nota no protocolo do CJF.

8.2. Os pagamentos dos itens de fornecimento único serão efetuados após a confirmação, mediante emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD, de que todos os produtos foram fornecidos e instalados, em conformidade com as notas fiscais e devidamente atestadas pelo fiscal do contrato designado, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de entrega da nota no CJF.

8.3. As notas fiscais deverão conter a descrição de todos os materiais e serviços, a fim de permitir a correta segregação dos itens na contabilidade do CJF.

8.4. O CJF terá o prazo de 30 (trinta) dias para efetuar o pagamento dos itens de fornecimento único, a contar da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – TRD, em conformidade com o art. 40, inciso XIV, alínea “a” da Lei nº 8.666/93.

8.5. O pagamento será creditado em favor da contratada, por meio de ordem bancária, ficando a mesma responsável em fornecer e manter atualizados todos os seus dados bancários, para fins de recebimento.

8.6. A nota fiscal que for rejeitada por falta de clareza na descrição do objeto, valor dos impostos, data e validade, dentre outros fatores, será devolvida à contratada para correções, iniciando a contagem do prazo de pagamento na sua reapresentação.

8.7. O ato de devolução da nota fiscal pela contratada, conforme exposto no subitem acima, em nenhuma hipótese autoriza ou enseja a contratada a rescindir a execução do objeto, constante deste Termo de Referência.

8.8. A nota fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da regularidade fiscal da CONTRATADA, constatada por meio de consulta online ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no Art. 29 da Lei nº 8.666/93.



PODER JUDICIÁRIO
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

9. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

9.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove que a CONTRATANTE forneceu solução de Comunicações Unificadas com módulo de Contact Center e executou serviços de suporte técnico com o objeto Avaya Aura Communication Manager (software de gerenciamento e operação, call center com posição de atendimento, supervisão e gravação de áudio), compatíveis com o objeto constante no presente Termo de Referência. Considerar-se-á compatível o atestado que comprove a porcentagem de fornecimento de 50% do quantitativo dos OBJETOS descritos no Termo de Referência.

9.2. Deverão constar, preferencialmente, do(s) atestado(s) de capacidade técnica em destaque, os seguintes dados: identificação do emitente, especificação completa do fornecimento/serviço executado, prazo de vigência do contrato, local e data de expedição, data de início e término do contrato, e mais dados técnicos com informações sobre o fornecimento/serviço executado.

9.3. A Vistoria Técnica será realizada mediante agendamento prévio, dentro do horário de expediente em dias úteis, das 9 às 18h, pelo e-mail semanp@cjf.jus.br ou pelo telefone 61-3022-7630.

9.4. A LICITANTE que optar pela não realização de Vistoria estará aceitando todas as condições existentes nos locais da prestação dos serviços, que venham ou não a onerá-la posteriormente.

9.5. Quando da vistoria, a LICITANTE deverá inteirar-se das condições e do grau de dificuldade dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento.

9.6. Os documentos exigidos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da administração, ou mediante publicação em órgão de imprensa oficial.

9.7. Ao CJF reserva-se o direito de fazer diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados de capacidade técnica.

10. CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

10.1. A empresa vencedora deverá comprovar que possui um colaborador com a certificação ACSS – “Avaya Certified System Manager and Session Manager Implementation, ACSS - Avaya Aura Communication Manager and CM Messaging Implementation e ACSS - Avaya Aura® CM and CM Messaging-Embedded Maintenance and Troubleshooting” em Avaya Aura para prestação do serviço solicitado neste Termo de Referência.

11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

12. ESTIMATIVA DE PREÇO

12.1. O valor estimado para os serviços de **natureza continuada** é de **R\$ 201.760,00** (duzentos e um mil, setecentos e sessenta reais) ao ano.

12.2. O valor estimado para os itens de **fornecimento único** é de **R\$ 702.455,00** (setecentos e dois mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais).

12.3. Inicialmente será solicitada a contratação dos itens 1.1, 1.2 e 2.5, para o exercício de 2015. Os demais itens serão adquiridos no decorrer da vigência da ata de acordo com a disponibilidade orçamentária.

12.4. Nos preços já estão computados os impostos, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente tenham relação com o objeto.

