



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N. 22/2015 – CJF**

PROCESSO N. CJF-ADM-2015/00078

PREGÃO ELETRÔNICO N. 44/2015-CJF

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

<b>DADOS DA ATA</b>
<b>OBJETO:</b> Registro de preço para eventual 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 Conselho da Justiça Federal, contemplando todos os materiais necessários para a instalação, incluindo transferência de conhecimento.
<b>FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:</b> 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.
<b>VIGÊNCIA:</b> 12 meses, contados da assinatura.
<b>VALOR DA ATA: R\$ 652.000,00</b>
<b>UNIDADE FISCALIZADORA: SAE</b>
<b>OBS.:</b>

40



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N. 22/2015 - CJF**

**ÓRGÃO GERENCIADOR:** A **UNIÃO**, por intermédio do **CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL**, Órgão integrante do Poder Judiciário da União, inscrito no CNPJ/MF n. 00.508.903/0001-88, com sede no Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES Trecho III, Polo 8, Lote 9, Brasília - DF, doravante denominado **ÓRGÃO GERENCIADOR**, neste ato representado pela 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.

**DETENTORA:** **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, doravante denominada **DETENTORA**, 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 FIRMAM, com fundamento na 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 CJF-ADM-2015/00078, a presente **ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N. 22/2015**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

**1.1** – Registro de preço para eventual 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 Conselho da Justiça Federal, contemplando todos os materiais necessários para a instalação, incluindo transferência de conhecimento, conforme as especificações e quantitativos constantes dos Anexos I e II desta Ata.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**1.2** – A existência de preço registrado não obriga o CJF a adquirir o objeto que dele poderá advir, sem que caiba direito de indenização à DETENTORA de qualquer espécie.

**1.3** – As disposições constantes no Edital do Pregão Eletrônico n. 44/2015 e os atos subsequentes com ele relacionados integram esta Ata para todos os efeitos.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DOS PREÇOS REGISTRADOS**

**2.1** – Os preços para o fornecimento dos materiais e execução dos serviços serão praticados pela DETENTORA conforme Anexo II desta Ata.

**2.2** – Os preços registrados serão fixos e irrevogáveis durante a vigência desta Ata de Registro de Preços.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO CONTRATO**

**3.1** - O contrato será firmado com a DETENTORA da Ata de Registro de Preços com base na minuta constante do Anexo IV do edital.

**3.2** – O prazo para assinatura do contrato será de 05 (cinco) dias úteis, após regular convocação pelo CJF, sujeitando-se, em caso de inadimplemento, às penalidades legais e as estabelecidas neste instrumento.

**3.3** – A assinatura do respectivo contrato será efetuado na Seção de Contratos, situada no Setor de Clubes Esportivos Sul – SCES, Trecho III Polo 8 Lote 9, Brasília/DF, CEP 70.200-003.

**3.4** - Na assinatura a detentora deverá apresentar declaração de 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 no Termo de Referência

**3.5** - Apresentar Carta assinada por um representante legal do fabricante comprovando ser a licitante parceira autorizada do fabricante dos equipamentos a serem suportados.

**3.6** – Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pela DETENTORA no Pregão Eletrônico n. 44/2015 que tenham servido de base para o julgamento, bem como as condições estabelecidas no edital e respectivos anexos.

**CLÁUSULA QUARTA - DO REGISTRO DE PREÇOS**

**4.1** - O registro de preços observará, entre outras, as seguintes condições:

**a)** será incluído, nesta Ata, o registro das empresas que aceitarem cotar os materiais/serviços com preços iguais ao da empresa vencedora na sequência da classificação do certame;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**b)** o preço registrado com indicação das empresas será divulgado no Portal de Compras do Governo Federal e ficará disponibilizado durante a vigência desta Ata de Registro de Preços; e

**c)** a ordem de classificação das empresas registrados nesta Ata deverá ser respeitada nas contratações.

**4.2** - O registro a que se refere o caput tem por objetivo a formação de cadastro de reserva, no caso de exclusão da primeira colocado desta Ata, nas hipóteses previstas nos arts. 20 e 21, do Decreto n. 7.892/2013.

**4.3** - Serão registrados nesta Ata de Registro de Preços, nesta ordem:

**a)** o valor e quantitativo da empresa mais bem classificado durante a etapa competitiva; e

**b)** o preço e quantitativo das empresas que tiverem aceitado cotar seus materiais/serviços em valor igual ao da empresa mais bem classificada.

**4.4** - Se houver mais de uma empresa na situação de que trata a alínea “b” acima, serão classificados segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva.

#### CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGACÕES DA DETENTORA

**5.1** – A DETENTORA obriga-se ao cumprimento de todas as disposições constantes do Anexo I – Termo de Referência do Edital e, ainda, a:

**a)** assinar a Ata no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da convocação;

**b)** informar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, quanto à aceitação ou não do fornecimento a outro órgão da Administração Pública, não participante deste Registro de Preços, que venha a manifestar o interesse em utilizar a presente Ata;

**c)** fornecer o material solicitado no prazo de 60 (sessenta) dias corridos e executar os serviços a partir da assinatura do contrato, na quantidade definida na Nota de Empenho, pelo preço registrado e nas condições contidas no Termo de Referência (Anexo I);

**d)** assumir os riscos e as despesas decorrentes do fornecimento dos materiais e execução dos serviços, cumprindo durante a validade desta Ata todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;

**e)** observar as condições estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I);

**f)** ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Órgão Gerenciador e Participante(s) ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas;

**g)** não subcontratar, no todo ou em parte, o objeto desta Ata sem



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

prévia anuência do ÓRGÃO GERENCIADOR;

**h)** manter durante todo o período de vigência desta Ata as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, comprovando-as, a qualquer tempo, mediante solicitação do ÓRGÃO GERENCIADOR.

### CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR

**6.1** – O ÓRGÃO GERENCIADOR obriga-se ao cumprimento de todas as disposições constantes do Anexo I – Termo de Referência do Edital e, ainda, a:

**a)** Permitir à Detentora o acesso ao local da entrega dos materiais e execução dos serviços, desde que observadas as normas de segurança.

**b)** Notificar a Detentora de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos materiais ou na execução dos serviços.

**c)** Exigir da empresa DETENTORA o fiel cumprimento dos deveres e obrigações mencionados nesta Ata, no contrato e anexos.

**d)** Gerenciar esta Ata, por meio de servidor designado, em observância ao art. 5º do Decreto n. 7.892/2013 e art. 67 da Lei n. 8.666/93;

**e)** Cumprir as regras e condições expostas nesta Ata, permitindo o fornecimento dos materiais e execução dos serviços de modo eficiente, fornecendo os meios e condições para que a DETENTORA possa executar suas obrigações;

**f)** Efetuar o pagamento à Detentora de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos;

**g)** Aplicar as penalidades descritas nesta Ata, em caso de inadimplemento das obrigações aqui expostas.

### CLÁUSULA SÉTIMA – DA FISCALIZAÇÃO

**7.1** – O ÓRGÃO GERENCIADOR designará servidor para acompanhar e fiscalizar a execução desta Ata, nos termos do art. 67 da Lei n. 8.666/93.

**7.2** – O ÓRGÃO GERENCIADOR reserva-se o direito de, sem restringir a plenitude da responsabilidade da DETENTORA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os fornecimentos ou execução dos serviços contratados.

### CLÁUSULA OITAVA – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

**8.1** – O recebimento e aceitação dos materiais/serviços obedecerão ao disposto nos artigos 73 a 76 da Lei n. 8.666/1993, nos seguintes termos:

**a) 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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

**c)** 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 da contratante;

**d)** o recebimento será considerado concluído mediante atesto da Nota Fiscal e elaboração do Termo Circunstanciado de Recebimento.

**8.2** – 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 – Anexo IV do Edital. Conforme cronograma constante do Item 7 do Anexo I Termo de Referência.

**8.3** – A DETENTORA 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 nas sanções legais previstas, garantida a ampla defesa.

#### CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

**9.1** – 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 DETENTORA, no banco indicado.

**9.1.1** - 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 da entrega da nota no protocolo do CJF.

**9.1.2** - Os pagamentos dos itens de fornecimento único serão efetuados após a 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, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de entrega da nota no CJF

**9.2** – 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.

**9.3** - As notas fiscais deverão ser emitidas eletronicamente e encaminhadas à Seção de Protocolo e Expedição do CJF, pelo *e-mail*: [protocolo@cjf.jus.br](mailto:protocolo@cjf.jus.br).

**9.4** – O ÓRGÃO GERENCIADOR exigirá da DETENTORA, 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 (INSS), o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), a Fazenda Federal e a Justiça do Trabalho.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**9.5** – O prazo de pagamento será interrompido nos casos em que haja necessidade de regularização do documento fiscal, o que será devidamente apontado pelo ÓRGÃO GERENCIADOR.

**9.6** – Encerrada a interrupção de que trata o item anterior, fica assegurado ao ÓRGÃO GERENCIADOR o prazo estipulado no item 9.1 para efetivação do pagamento, contado a partir da cientificação da regularização, sem a cobrança de encargos por parte da DETENTORA.

**9.7** – Caso a DETENTORA 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 DETENTORA ficará responsável por comunicar ao ÓRGÃO GERENCIADOR qualquer alteração posterior na situação declarada, a qualquer tempo, durante a execução da Ata.

**9.8** – A documentação mencionada no item 9.4, imprescindível para a efetivação do pagamento, deverá ser fornecida juntamente com a nota fiscal/fatura.

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

**9.10** – Em caso de eventual atraso de pagamento, desde que a DETENTORA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor faturado será atualizado monetariamente pelo percentual *pro rata temporis* do índice Geral de Preços Disponibilidade Interna – IGP/DI conhecido quando do faturamento, compreendido entre a data limite estipulado para pagamento e aquela em que se der o efetivo pagamento.

**9.11** – Nos termos do item acima serão corrigidos os valores devidos pela DETENTORA ao ÓRGÃO GERENCIADOR.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

**10.1** - A presente Ata terá validade de 12 (doze) meses, a partir da data de assinatura.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**

**11.1** – A DETENTORA, em caso de inadimplência, e observado o regular procedimento administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos termos da lei, ficará sujeita, isolada ou cumulativamente, às seguintes penalidades, sem prejuízo das demais previsões legais:



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

**11.3 – MULTA MORATÓRIA** – nas seguintes ocorrências:

**a)** De 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da nota de empenho na hipótese de atraso injustificado para entrega do material ou execução dos serviços, até o máximo de 30 (trinta) dias;

**b)** De 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso, calculada sobre o valor da parte inadimplida na hipótese de atraso injustificado para entrega ou substituição do material, até o máximo de 30 (trinta) dias.

**11.4 – MULTA COMPENSATÓRIA** – nas seguintes ocorrências:

4. De 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho quando superado o prazo de 30 (trinta) dias estabelecido na alínea “a” item 11.3 desta Cláusula;

5. De 10% (dez por cento) sobre o valor da parte inadimplida quando superado o prazo de 30 (trinta) dias estabelecido na alínea “b” do item 11.3 desta Cláusula;

6. De 10% (dez por cento) sobre o valor registrado em caso de cancelamento desta Ata cuja culpa seja exclusiva da DETENTORA ou considerada desistente.

**11.5 – 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 2242/2013, do Plenário do Tribunal de Contas da União.

**11.6 - SUSPENSÃO TEMPORÁRIA** – pela inexecução total ou parcial do objeto deste registro a detentora da ata será suspensa temporariamente de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos termos do inciso III do art. 87 da Lei n. 8.666/1993.

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

**11.8** – As multas previstas nos parágrafos 11.3 e 11.4 poderão cumular-se entre si, bem como com as penalidades dos parágrafos 11.2, 11.5 a 11.7.

**11.9** – Nos termos do §3º do art. 86 e do §1º do art. 87 da Lei n. 8.666/93, a multa, caso aplicada após regular processo administrativo, será descontada do pagamento eventualmente devido ao CJF ou ser recolhida ao Tesouro por GRU (Guia de Recolhimento da União) no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da notificação ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, em conformidade com a legislação específica.

**11.10** – A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula será feita mediante procedimento administrativo específico. O CJF comunicará à DETENTORA sua intenção de aplicação da penalidade, assegurando-lhe o direito ao contraditório e à





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da comunicação.

**11.11** – Decidida pelo CJF a aplicação de sanção, fica assegurado à Detentora o uso dos recursos previstos em lei.

**11.12** – Após assinatura desta Ata, em caso de inadimplência, a DETENTORA sujeitar-se-á às penalidades nela previstas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS**

**12.1** – A DETENTORA terá seu registro cancelado quando:

**12.1.1** – Ocorrer uma ou mais hipóteses previstas nos artigos 20 e 21 do Decreto n. 7.892/2013.

**12.1.2** – Ocorrer alguma das hipóteses contidas no art. 78 e seus incisos da Lei n. 8.666/93.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1** – O compromisso de fornecimento/execução só estará caracterizado mediante assinatura desta Ata de Registro de Preços.

**13.2** – O Registro de Preços será obrigatoriamente utilizado pelo CJF, salvo quando a contratação se revelar antieconômica ou quando houver necessidade específica de outra forma de fornecimento/execução, devidamente justificada, hipótese, esta, em que será assegurada à DETENTORA a preferência, em igualdade de condições, nos termos do art. 16 do Decreto n. 7.892/2013.

**13.3** – Nos termos do §1º do art. 12 do Decreto 7.892/2013 é vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados nesta Ata de Registro de Preços.

**13.4** – O quantitativo decorrente das adesões à esta Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado para o ÓRGÃO GERENCIADOR e Órgãos Participantes, independente do número de órgãos não participantes que aderirem, conforme definido no §4º do art. 22 do Decreto n. 7.892/2013.

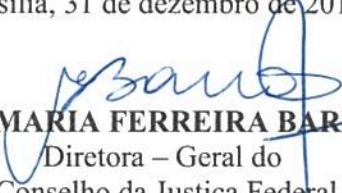


PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

**14.1** - O Foro Juízo Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal é competente para dirimir qualquer dúvida oriunda desta Ata de Registro de Preços, com renúncia expressa a qualquer outro que as partes tenham ou venham a ter, por privilegiado ou especial que seja.

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 I À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N. 22/2015 – CJP**

**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 CJP.

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 [CJP-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 CJP, 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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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

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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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		

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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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:



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

i. 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 caso 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.

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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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:

- 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.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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. 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**;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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 laboratório 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



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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;

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;



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

- 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;
- 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 paralisação 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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

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.

#### 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](mailto: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.



PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

**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 **RS 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 **RS 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.





PODER JUDICIÁRIO  
CONSELHO DA JUSTIÇA FEDERAL

ANEXO II À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS N. 22/2015 – CJF

Item	Descrição	Und	Qtd	Valor Unitário	Valor Total
<b>1</b>	<b>Serviços de natureza continuada</b>				
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
<b>2</b>	<b>Fornecimento único</b>				
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
<b>VALOR TOTAL DO GRUPO/ LOTE</b>					<b>R\$ 652.000,00</b>