

Anexo I – Termo de Referência

1. OBJETO

1.1 – Registro de Preços para renovação de suporte técnico de hardware e software, atualização de software dos equipamentos de rede concentradores (switch core) instalados no datacenter, de marca Cisco, por período adicional.

1.2 – Código do SIASG: **27103**.

1.3 - Poderão ser adquiridos os serviços conforme quantitativo, especificações mínimas e valor unitário descritos a seguir:

| LOTE ÚNICO | ITEM | Especificação | Quantidade | Valor unitário máximo aceitável (R\$) |
|------------|------|---|------------|---------------------------------------|
| | 1 | Suporte e garantia para solução de comunicação - 12 (doze) meses – Equipamento Nexus 9000 – C93180YC – EX chassis | 8 | 17.154,71 |
| | 2 | Suporte e garantia para solução de comunicação - 12 (doze) meses – Equipamento Nexus 2000 – C2348TQ – 10G - E | 8 | 4.011,32 |
| | 3 | Suporte e garantia para solução de comunicação - 12 (doze) meses – Equipamento Nexus 2000 – C2348UPQ – 10G - E | 16 | 3.474,28 |

2 - DEFINIÇÕES GERAIS

Para fins deste termo de referência será utilizado o seguinte glossário:

TRE-PR: denominação para o Tribunal de Regional Eleitoral do Paraná;

SECTI: denominação da Secretaria de Tecnologia da da Informação e Comunicação do TRE-PR

CONTRATADA: denominação para a empresa vencedora do processo licitatório e responsável pelo objeto contratado;

CONTRATANTE: denominação para o responsável pelo conjunto de informações e prescrições estabelecidas neste termo de referência, nomeado também como TRE-PR;

PRODUTO: denominação para o objeto do termo de referência, seja ele hardware, software, acessório, periférico ou consumível;

CHAMADO: denominação para as manifestações da equipe técnica do DTIC sobre algumas de suas necessidades em relação às áreas de software ou hardware, considerando incidentes ou serviços;

HORÁRIO REGIMENTAL DO TRE-PR: denominação para o período compreendido entre 12 (doze) e 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, excluídos os feriados.

TIC: denominação para a Tecnologia da Informação e Comunicação.

3 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. - Motivação

A Justiça Eleitoral do Estado do Paraná dispõe de uma solução de concentrador (switches core) e gerenciamento da rede corporativa do fabricante Cisco, adquirido através de processo licitatório conforme Contrato nº 152/2017 no ano de 2017 (Pregão Eletrônico nº 66/2017).

Estes equipamentos caminham para a fase final de licenciamento de software, garantia de hardware e também para o encerramento do suporte técnico junto ao fabricante.

Por estas razões, e pela importância desses equipamentos para toda rede do TRE-PR, há necessidade da renovação das licenças de software, suporte técnico e garantia para que os equipamentos possam continuar operacionais, suportando o tráfego de dados de todos os sistemas do TRE-PR oriundos da rede interna ou da Internet.

Salientamos que as atividades jurisdicionais e administrativas são amparadas fortemente no uso de soluções de TI - equipamentos, softwares e sistemas de informação - que se tornaram vitais para o funcionamento e melhoria dos serviços prestados ao jurisdicionado do TRE-PR.

3.2. - Objetivos

- a) Possibilitar a atualização de todos os softwares que fazem parte da solução;
- b) Garantir a substituição de equipamentos que apresentem defeito no decorrer da operação;
- c) Reduzir o tempo dispensado na resolução de problemas;
- d) Preservar os investimentos financeiros e know-how da equipe, adquirido na aquisição e implantação da solução, além das boas práticas já adotadas na solução a ser renovada;

3.3. - Benefícios

- a) Minimizar o impacto gerado por possíveis falhas de hardware e software nos equipamentos que compõe a solução de concentrador e gerenciamento da rede corporativa do TRE-PR;
- b) Reduzir os custos de manutenção corretiva em razão da utilização da garantia do fabricante;
- c) Redução no impacto relacionado a substituição dos equipamentos da solução atual;
- d) Possibilitar a continuidade da operação utilizando equipamentos com tecnologia de ponta e que possuem destaque no mercado de datacenter;

e) Minimizar o tempo de indisponibilidade da rede corporativa e sistemas do TRE-PR;

3.4. - Detalhamento da solução atual

A presente contratação destina-se, exclusivamente, à contratação de serviço especializado de renovação de garantia e suporte de hardware e software para equipamentos de rede concentradores dos datacenters da marca Cisco.

Toda a demanda atualmente prevista está sendo dimensionada de acordo com os equipamentos em uso que necessitam de suporte.

Atualmente o TRE-PR possui em seu ambiente de produção os seguintes equipamentos, sendo que os que necessitam da renovação da garantia são:

| Quantidade | Equipamento | Part Number |
|-------------------|----------------------------------|--------------------|
| 2 | Nexus 9000 - C93180YC-EX chassis | 73-17776-04 |
| 2 | Nexus 2000 - C2348TQ-10G-E | 73-17624-04 |
| 4 | Nexus 2000 - C2348UPQ-10GE | 73-15489-04 |

3.5. - Parcelamento e Adjudicação do Objeto

Os serviços de garantia pretendidos são prestados exclusivamente pelo fabricante do hardware, através de uma rede de fornecedores devidamente registrados e autorizados a comercializar seus serviços e/ou produtos. O objeto deve ser licitado em lote único, prestado por uma única empresa para viabilizar a racionalização da gestão contratual, sincronização dos serviços de suporte, interoperabilidade dos componentes de rede e a clara definição de responsabilidades em caso de intervenção de suporte, tendo em vista que todo o sistema estará sob um único responsável, evitando-se comprometer a efetividade dos serviços de suporte técnico e a sua continuidade.

Mostra-se, portanto, tecnicamente inviável a divisão do objeto, devendo ser adjudicado em um único lote.

3.6. - Adequação do Ambiente

Não há necessidade de adequação do ambiente do TRE-PR a fim de viabilizar a execução dos serviços de manutenção e suporte técnico objeto deste estudo, tendo em vista que toda a adequação necessária (espaço físico, logística de implantação, infraestrutura elétrica, etc.) foi realizada na época em que os equipamentos foram instalados e configurados.

Dessa forma, os equipamentos permanecerão ocupando o mesmo espaço físico, sendo localizados de forma distribuída entre cada datacenter do TRE-PR, ambos na cidade de Curitiba/PR.

3.7. - Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

3.7.1 - Fornecer os produtos Cisco conforme especificações, quantidades, prazos e demais condições estabelecidas no Edital, no termo de referência e no Contrato;

3.7.2 - Disponibilizar Central de Atendimento para a abertura e fechamento de chamados técnicos, conforme períodos, horários e condições estabelecidas no Edital e em seus Anexos;

3.7.3 - Comunicar formal e imediatamente ao Gestor ou Responsável Técnico do TRE-PR sobre mudanças nos dados para contato com a Central de Atendimento;

3.7.4 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do TRE-PR, referentes a qualquer problema detectado ou ao andamento de atividades da garantia;

3.7.5 - Responsabilizar-se integralmente pelos serviços técnicos, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade na execução dos trabalhos dentro dos prazos estipulados e cujo descumprimento será considerado infração passível de aplicação das penalidades previstas;

3.7.6 - Utilizar, exclusivamente, pessoal habilitado à prestação dos serviços para os quais se obrigou;

3.7.7 - Quando no ambiente do TRE-PR, manter os seus funcionários sujeitos às suas normas disciplinares, porém sem qualquer vínculo empregatício com o órgão;

3.7.8 - Respeitar as normas e procedimentos de controle e acesso às dependências do TRE-PR;

3.7.9 - A CONTRATADA deverá indicar, no momento da formalização do contrato, preposto para representá-la durante o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços ora tratados, desde que aceito pela Administração do TRE-PR;

3.7.10 - Manter, ainda, os seus funcionários e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares do TRE-PR;

3.7.11 - Responder pelos danos causados diretamente à administração do TRE-PR ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante o fornecimento e a execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pelo TRE-PR, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

3.7.12 - Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos ou a outros bens de propriedade do TRE-PR, quando esses tenham sido ocasionados por seus funcionários durante o fornecimento e a prestação dos serviços, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente;

3.7.13 - Arcar com despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus funcionários no recinto do TRE-PR ou de forma remota;

3.7.14 - Comunicar ao TRE-PR qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

3.7.15 - Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação;

3.7.16 - Autorizar e assegurar ao TRE-PR o direito de fiscalizar, sustar e/ou recusar os produtos que não estejam de acordo com as especificações constantes da proposta da CONTRATADA;

3.7.17 - Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-PR ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

3.1.17.1 - Apresentar em até 5 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, o Termo de Sigilo e Responsabilidade (Anexo III).

3.8 - Obrigações da Contratante

3.8.1 - Designar responsáveis para o acompanhamento e fiscalização da execução do objeto contratual;

3.8.2 - Estabelecer normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a execução de serviços;

3.8.3 - Informar à CONTRATADA de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;

3.8.4 - Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto adquirido;

3.8.5 - Efetuar o pagamento à CONTRATADA, após o recebimento definitivo do objeto conforme descrito nos documentos exigidos pela Resolução nº 182/2013 do CNJ;

3.8.6 - Permitir o acesso às dependências do TRE-PR dos técnicos da CONTRATADA, responsáveis pela execução dos serviços, se aplicável;

3.8.7 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA;

3.8.8 - Aplicar as sanções conforme previsto no contrato.

4. – DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1 - Dinâmica da prestação de serviços

4.1.1 - Quando do início da prestação dos serviços contratados, a contratada deverá entregar comprovação do fabricante do produto referente a garantia, mediante envio de link que permita acesso à base de conhecimento e outras ferramentas de suporte do fabricante Cisco bem como, consulta às garantias em nome do TRE-PR, onde conste o número de série do equipamento, a data de início e término da garantia e o nível de serviço acordado (ou SLA - Service Level Agreement) em até 30 (trinta) dias, a contar da data do início dos serviços conforme definido em 4.1.2;

4.1.2 - O início dos serviços deve ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato.

4.1.3 - A CONTRATADA deverá comunicar, em conformidade com as especificações técnicas contidas neste termo de referência, por escrito (via e-mail para [rede@tre-pr.jus.br](mailto:redes@tre-pr.jus.br)), pelo telefone nº (41) 3330-8681, à Seção de Rede, da SECTI deste Tribunal, o procedimento detalhado para abertura de chamados;

4.1.4 - Os atendimentos presenciais referentes aos serviços de manutenção técnica deverão ser realizados na sede do TRE-PR, Rua João Parolin, 224 – Prado Velho, Curitiba – PR: CEP: 80220-902;

4.1.5 - Para os casos que envolvem o acesso à base de conhecimento e outras ferramentas de suporte do fabricante, este deve ser disponibilizado a contratante quando a modalidade de contratação suportar o acesso, seguindo o posicionamento definido pelo fabricante e não da contratada

4.2 - Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s)

4.2.1 - No início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá indicar os canais para solicitação e acompanhamento dos serviços, de acordo com o item 5.2 - Requisitos de Suporte e Garantia Técnica, deste documento.

4.3 - Níveis de Serviço Exigidos

4.3.1 - Garantia dos Serviços

4.3.1.1 - A emissão do recebimento pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da

responsabilidade pela correção de erros porventura identificados.

4.3.1.2 - Surgindo deficiências durante a execução dos serviços vinculados ao contrato, o CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor o nível de serviço condizente com as exigências desta contratação, mesmo que isso dependa de reciclar e/ou substituir os seus profissionais, podendo ser aplicadas sanções até que as dificuldades sejam completamente sanadas.

4.3.1.3 - Eventuais falhas e descumprimentos contratuais verificados serão devidamente apurados em processos administrativos próprios, podendo resultar em aplicação de penalidade, sem prejuízo de possível rescisão do contrato, na forma prevista na Lei.

4.3.1.4 - Cada unidade contratada, consiste em período de vigência de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato.

4.4 - Acordo de Nível de Serviços (ANS)

4.4.1 - O tempo de início ao atendimento às ocorrências deverá ocorrer de acordo com o nível de severidade definido na abertura do chamado;

4.4.2 - Os prazos estabelecidos nos níveis de serviços serão contados a partir da abertura do chamado e será classificado conforme as severidades especificadas a seguir:

4.4.2.1 - Alta: significa que há um problema crítico no ambiente de produção afetando todos os usuários; isso inclui indisponibilidade do sistema sem solução paliativa disponível. Nestes casos é estipulado o prazo máximo de 01 (uma) hora útil para atendimento e 04 (quatro) horas úteis para resolução ou solução alternativa, contados a partir do momento de abertura do chamado. Sendo este prazo para atendimento/resolução válido apenas para casos que envolvam problemas pertinentes a CONTRATANTE, sendo excluídos os casos que envolvam falhas de hardware ou de força maior. O acionamento terá que ser feito dentro do período de atendimento.

4.4.2.2 - Média: ocorre quando uma funcionalidade importante sofre impacto ou quando é percebida uma redução significativa do desempenho; o problema é persistente e afeta muitos usuários e/ou uma funcionalidade importante; não há uma solução paliativa razoável disponível. Nestes casos é estipulado o prazo máximo de 02 (duas) horas úteis para atendimento e 08 (oito) horas úteis para resolução ou solução alternativa, contados a partir

do momento de abertura do chamado. Sendo este prazo para atendimento/resolução válido apenas para casos que envolvam problemas pertinentes a CONTRATANTE, sendo excluídos os casos que envolvam falhas de hardware ou de força maior. O acionamento terá que ser feito dentro do período de atendimento.

4.4.2.3 - Baixa: nesta categoria serão agrupados os chamados onde o cliente solicita informações, consultoria, atividades preventivas, mudanças programadas ou assistência sobre capacidades, instalação ou configuração de componentes, não havendo impacto e urgência. Neste caso a CONTRATADA tem um prazo de até 02 (dois) dias úteis para iniciar o atendimento e 05 (cinco) dias úteis para resolução ou solução alternativa, contados a partir do momento de abertura do chamado. O acionamento terá que ser feito dentro do período de atendimento.

4.4.3 - Para os chamados de qualquer severidade, a critério da CONTRATANTE, poderá ser agendado o melhor horário para atendimento, onde será contabilizado o tempo de resolução a partir do horário agendado;

4.4.4 - O fechamento de qualquer chamado só poderá ocorrer mediante consulta prévia a CONTRATANTE quanto à efetiva solução do problema;

4.4.5 - Qualquer chamado fechado, sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

4.4.6 - A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE que poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados;

4.5 - Monitoramento da Execução

4.5.1 - O representante do TRE-PR registrará todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

4.5.2 - As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes; e

4.5.3 - A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la durante o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços ora tratados, desde que aceito pela Administração do TRE-PR;

4.5.4 - Ao TRE-PR é reservado o direito de efetuar diligência, a qualquer tempo, quanto aos documentos exigidos neste termo de referência e em seus Anexos;

4.5.5 - A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade, única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

4.6 - Qualificação Técnica dos Profissionais

4.6.1 - A equipe técnica deverá ser composta de profissionais especializados no serviço especificado neste termo de referência, sendo responsável por desempenhar atividades sob sua competência e garantir a plena prestação do serviço com a segurança e disponibilidade que os equipamentos necessitam.

4.6.2 - A composição da equipe técnica deverá ser provida e dimensionada pela contratada, com referência no volume de serviço a ser executado e nos prazos exigidos/acordados, conforme especificado no objeto do contrato, estabelecendo adequada relação entre a quantidade e produtividade individual dos profissionais a serem utilizados pela contratada e o prazo contratual.

5 - REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

5.1 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1.1 - As disposições e especificações contidas neste termo de referência serão parte integrante do contrato, devendo ser observadas e atendidas em sua plenitude, cabendo a aplicação de penalidades no descumprimento de qualquer dos seus itens;

5.1.2 - A existência de fiscalização não diminui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA pela execução de qualquer serviço;

5.1.3 - A fiscalização deverá recusar qualquer serviço executado fora das condições contratuais ou do bom padrão de acabamento;

5.1.4 - O CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, solicitar à CONTRATADA a substituição de qualquer profissional vinculado a essa contratação, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da repartição ou ao interesse da Administração Pública.

5.1.5 - Não será permitida a subcontratação dos serviços objeto deste termo de referência por parte da vencedora.

5.1.6 - Deverá ser prestada garantia para os componentes de hardware e software, englobando serviços de manutenção, suporte técnico e atualização de versão de software e correções (patches) para os seguintes equipamentos:

5.1.7 - Relação de Equipamentos

| Qtde | Equipamento | Seriais | Part Number |
|-------------|----------------------------------|--|--------------------|
| 2 | Nexus 9000 - C93180YC-EX chassis | FDO21250JT8 FDO21250JUJ | 73-17776-04 |
| 2 | Nexus 2000 - C2348TQ-10G-E | FOC2147R17V FOC2147R06P | 73-17624-04 |
| 4 | Nexus 2000 - C2348UPQ-10GE | FOC2148R03P FOC2148R01X FOC2141R0TR FOC2146R01A | 73-15489-04 |

5.1.8 - A renovação de garantia deve ocorrer para os equipamentos listados no item 5.1.7 incluindo os seus respectivos componentes;

5.1.9 - Equipamentos que eventualmente possuam End of Life (EOL) anunciado com data inferior aos 12 meses de contrato devem permitir a cobertura da garantia até o último dia definido pelo fabricante (LDOS - Last Date of Support).

5.1.10 - Os chamados poderão ser atendidos de forma remota, via compartilhamento de tela com supervisão do Seção de Rede, exceto quando este acesso ficar impossibilitado devido

a problema relacionado aos equipamentos dessa contratação, neste caso o atendimento deverá ocorrer on-site;

5.2 - Requisitos de suporte e garantia técnica

5.2.1 - Todos os equipamentos, acessórios e softwares deverão possuir garantia do fabricante, disponível 8 (oito) horas por dia, durante os 05 (cinco) dias úteis na semana, pelo período de no mínimo 12 (doze) meses, do tipo 8x5xNBD, que se dará conforme descrito no termo de referência e seus subitens, com quantitativo ilimitado de requisições de chamados, podendo o atendimento ser presencial (on-site) ou remoto, compreendendo toda e qualquer configuração, instalação de atualizações, patches e fixes de software, sendo a CONTRATADA responsável pela execução da garantia;

5.2.2 - Para a cobertura 8x5xNBD, entende-se que a substituição de peças, com ou sem engenheiro de campo, ocorrerá até o próximo dia útil (NBD - Next Business Day) da determinação de que a peça a ser substituída é realmente necessária.

5.2.3 - A CONTRATADA, através de si própria ou do fabricante, deverá prestar garantia aos equipamentos, por um período inicial de 12 (doze) meses para todos seus softwares/hardware/periféricos/acessórios.

5.2.4 - A manutenção deverá ser realizada, durante todo o período de garantia dos equipamentos, pelo próprio fabricante ou por assistência técnica autorizada, a fim de que sejam mantidos válidos todos os direitos oriundos da garantia, excluindo-se a possibilidade de falta de cobertura por manutenções realizadas sem a habilidade técnica necessária.

5.2.5 - No caso de impossibilidade de suporte remoto, desde que, ocasionado por falha em equipamento e/ou software alusivo aos equipamentos deste termo de referência, a CONTRATADA deverá prosseguir com atendimento presencial, respeitando os prazos de atendimento e se responsabilizando pelos custos gerados em decorrência do atendimento, tais como: transporte, hospedagem, alimentação, etc.;

5.2.6 - A garantia deverá ser realizada no local onde se encontrarem instalados os produtos (on-site), sendo restrita à comarca de Curitiba-PR.

5.2.7 - A abertura dos chamados técnicos será efetuada pelos seguintes meios:

5.2.7.1 - Número telefônico gratuito do tipo 0800 com possibilidade de receber chamadas via telefone fixo e celular ou número com custo de ligação local (DDD 41), em língua portuguesa, sendo o atendente obrigado a informar o número do protocolo da ordem de serviço no decorrer da ligação;

5.2.7.2 - Internet, através de e-mail para a CONTRATADA, com a obrigatoriedade da imediata resposta com o número de protocolo da Ordem de Serviço, sendo que a data e hora de abertura (início da contagem do SLA), será contada da emissão/envio do e-mail, e não do seu recebimento ou resposta;

5.2.7.3 - Internet, através do site do fabricante ou da CONTRATADA, com a obrigatoriedade da emissão automática do número de protocolo da Ordem de Serviço ao fim do cadastro da ocorrência;

5.2.8 - A garantia deve ser prestada pelo próprio fabricante dos produtos fornecidos, podendo o suporte ser colaborativo (shared support) entre o fabricante e o parceiro, caso a CONTRATADA tenha esta habilitação perante o fabricante Cisco;

5.2.9 - A CONTRATADA deve comunicar ao TRE-PR eventual alteração do número telefônico, email ou site do fabricante para abertura de chamados;

5.2.10 - A CONTRATADA deverá prestar o suporte de primeiro nível e caso julgue necessário poderá escalar o suporte ao fabricante dos equipamentos, ficando a CONTRATADA responsável por gerenciar o chamado durante todo o tempo em que o mesmo permanecer aberto;

5.2.11 - A CONTRATADA poderá recorrer ao suporte do fabricante quando se tratarem de correções especiais, defeitos nos programas (firmwares) ou defeitos em hardwares que necessitem de reparos especiais, correções de bugs ou substituições de peças e/ou equipamentos;

5.2.12 - Durante a vigência da contratação a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional para o TRE-PR, fornecer e instalar as atualizações ("patches") corretivas dos softwares e firmwares dos equipamentos em garantia;

5.2.13 - Entende-se por chamado técnico a solicitação de atendimento técnico corretivo quando da ocorrência de:

5.2.13.1 - Defeito no equipamento e/ou;

5.2.13.2 - Desempenho comprovadamente reduzido. Para efeito de constatação de redução de desempenho, a Seção de Rede do TRE-PR poderá, a seu critério, utilizar comparações com outro equipamento do mesmo modelo. Caso, durante o período de garantia, o equipamento tenha seu desempenho reduzido será considerado inadequado à utilização pelo TRE-PR. Nesta situação, a CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, realizar manutenção corretiva visando sanar o problema, sem, entretanto, deixar de atender aos demais requisitos expressos neste termo de referência;

5.2.13.3 - Correção de bugs através da atualização de software;

5.2.13.4 - Substituição física dos equipamentos listados no item "5.1.7 - Relação de equipamentos" quando a correção do problema for condicionada a troca do equipamento, devendo ser realizada on-site e acompanhada por integrante da equipe técnica especializada da CONTRATADA, juntamente com a equipe técnica do CONTRATANTE;

5.2.14 - Os trabalhos deverão ser realizados conforme horário regimental do TRE-PR, exceto quando:

5.2.14.1 - Indisponibilidade total do sistema: Neste caso, desde que respeitado os prazos de atendimento, o mesmo poderá ser executado a qualquer horário, conforme acordado com a CONTRATADA;

5.2.14.2 - Indisponibilidade parcial do sistema: Neste caso, desde que respeitado os prazos de atendimento, o mesmo poderá ser executado fora de horário regimental, conforme acordado com a CONTRATADA;

5.2.15 - As atividades de configuração das atualizações e correções deverão ser precedidas de backup integral das configurações atuais, possibilitando assim o retorno às mesmas no caso das ações efetuadas não atingirem os resultados esperados;

5.2.16 - A manutenção deverá ser realizada, preferencialmente, nas dependências do TRE-PR. Havendo necessidade de remoção dos equipamentos para as dependências da CONTRATADA, as despesas de transporte, seguros e embalagens, correrão por conta da CONTRATADA;

5.2.17 - No caso de retirada dos equipamentos, a CONTRATADA deverá assinar termo de retirada se responsabilizando integralmente pelo (dados de backup, hardware, software e plaqueta patrimonial do TRE-PR), enquanto o mesmo estiver em suas dependências ou em trânsito sob sua responsabilidade;

5.2.18 - Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderão executar os serviços de manutenção;

5.2.19 - Os técnicos, ou pessoas autorizadas pela CONTRATADA, deverão apresentar, no ato do atendimento, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identidade pessoal (RG), para efetuarem qualquer serviço nas dependências do TRE-PR, além do uso de trajas adequados;

5.2.20 - Durante a execução dos serviços, o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico;

5.2.21 - Fica ressalvado à CONTRATADA o direito de adotar medidas de segurança que entender necessárias a fim de evitar que pessoas não autorizadas executem os serviços de manutenção, exceto lacres/travas de acesso exclusivo da CONTRATADA ou senhas exclusivas;

5.2.22 - O chamado deve conter uma descrição detalhada do problema, a indicação dos itens de configuração afetados, e o nome e telefone do contato do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento do serviço. O CONTRATANTE poderá ainda anexar ao chamado documentos ou imagens que auxiliem na identificação do problema, sugerir o perfil profissional adequado para a execução do serviço e, se for o caso, agendar data e hora para o atendimento;

5.2.23 - Após cada atendimento técnico, a empresa deverá emitir, no ato, relatório técnico do atendimento onde deverão constar, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- a) Número do chamado (Ordem de Serviço);
- b) Dados gerais do chamado;
- c) Situação do chamado (pendente no caso de retirada do equipamento e não resolução do problema/defeito ou concluído);
- d) Nome completo do técnico responsável pelo atendimento;
- e) Assinatura do técnico responsável pelo atendimento;

- f) Data do atendimento;
- g) Horário de início e término do atendimento;
- h) Descrição, com número de série e patrimônio do equipamento atendido;
- i) Localização do equipamento;
- j) Descrição do problema relatado pelo TRE-PR;
- k) Descrição do problema realmente encontrado com a indicação clara da troca ou não de peças, lista das peças ou componentes que foram substituídos, solução dada ao problema e local para atesto de funcionário do TRE-PR;
- l) Deverá ser deixada cópia do relatório com funcionário do TRE-PR;

5.2.24 - O chamado só será considerado encerrado quando a solução for claramente descrita no relatório com assinatura (ciência) do funcionário do TRE-PR;

5.2.25 - Substituição de equipamento, peças, componentes, acessórios ou outros materiais, tratados neste caderno como "item", que apresentarem defeitos de fabricação e/ou instalação e/ou demais defeitos durante a vigência do contrato de garantia, deve atender a:

5.2.25.1 - Todo item consertado ou substituído fica automaticamente em garantia até o final do contrato;

5.2.25.2 - Todo equipamento fornecido em substituição pela garantia deverá ser acompanhado de nota fiscal emitida pela CONTRATADA para o TRE-PR;

5.2.25.3 - Todo item fornecido em substituição pela garantia deverá ser original ou certificado pelo fabricante como "novo e de primeiro uso", não podendo ser recondicionado, sem ônus para o TRE-PR;

5.2.25.4 - Todo item fornecido em substituição pela garantia deverá possuir configuração idêntica ou superior ao original (tipo, capacidade, configuração, desempenho, situação/condição física, estado de conservação, aparência, etc.), e deve ser do fabricante do equipamento ou atestado pelo fabricante do equipamento;

5.2.25.5 - No caso de substituição de item que não seja idêntico ao original, esse deverá estar homologado junto ao TRE-PR, o que deverá ocorrer através de pedido formal da CONTRATADA, com número de protocolo administrativo do órgão;

5.2.25.6 - O item que for homologado pelo TRE-PR a pedido da CONTRATADA passará a ser aceito pelo órgão, sendo o anterior descontinuado e não será mais aceito pelo CONTRATANTE;

5.2.25.7 - O TRE-PR poderá a seu critério e a qualquer tempo consultar o fabricante dos equipamentos quanto à procedência de origem dos itens fornecidos, através de número de série ou identificação equivalente;

5.2.25.8 - A ordem de serviço que for atendida com a substituição de item que não seja homologada pelo TRE-PR, não poderá ser encerrada, permanecendo o tempo do SLA em aberto até que a situação seja regularizada pela CONTRATADA, ficando sujeita às penalidades previstas no edital;

5.2.25.9 - A contagem do SLA ficará suspensa a contar do pedido formal de homologação do item, realizado pela CONTRATADA, até a comunicação formal à CONTRATADA com o resultado sobre o referido pedido, a ser realizado pelo TRE-PR;

5.2.25.10 - O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do CONTRATANTE, caso a CONTRATADA apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle da CONTRATADA e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido;

5.2.25.11 - Poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que a CONTRATADA comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução das pendências. Uma vez que a CONTRATADA é responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante, ela deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, reclassificar ou escalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível. A suspensão ocorrerá apenas quando for realmente necessária a atuação do fabricante e for configurada situação em que a CONTRATADA não tem mais condições de atuação, após executados todos os procedimentos e verificações documentadas em manuais e sites do fabricante, isto é, quando estiver caracterizada falha no software ou em sua documentação;

5.2.25.12 - Os itens em substituição, instalados pela CONTRATADA, serão incorporados aos equipamentos, passando a ser de propriedade do TRE-PR e os itens danificados deverão ser recolhidos à CONTRATADA;

5.2.25.13 - A CONTRATADA ao recolher um item para sua substituição definitiva fica proibida de realizar o recondicionamento/conserto do equipamento e o fornecer novamente ao TRE-PR;

5.2.25.14 - A CONTRATADA ao recolher um equipamento para sua substituição definitiva deverá restituir a etiqueta/plaqueta patrimonial do TRE-PR, ficando proibida a posse da mesma;

5.2.25.15 - A CONTRATADA deverá enviar, em até 1 (um) dia útil, o equipamento/componente substituto, sem ônus para a CONTRATANTE, quando comprovados defeitos de fabricação, do próprio ou de seus componentes, que comprometam o seu desempenho;

5.2.25.16 - O processo de devolução (RMA - Return Merchandise Authorization) do equipamento/componente que apresentou defeito e foi substituído não deve gerar custos ao CONTRATANTE quando realizado dentro do período definido pelo fabricante;

5.2.26 - É reservado ao TRE-PR o direito de efetuar conexões do(s) equipamento(s) a outros, bem como adicionar demais acessórios compatíveis tecnicamente, sem que isso constitua motivo para o fornecedor se desobrigar da garantia, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos ao(s) equipamento(s) e acessórios, hipótese que deverá ser devidamente comprovada;

5.2.27 - A equipe técnica do TRE-PR detém competência e terá total autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração do(s) equipamento(s) e acessórios, podendo promover alterações e reconfigurações sempre que este julgar necessário, sem que isso constitua motivo para o fornecedor se desobrigar da garantia;

5.2.28 - Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica, etc.) ou usuários (mau uso, etc.) do TRE-PR, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos pelo fabricante do equipamento. Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, "experiência" dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados;

5.2.29 - A CONTRATADA compromete-se a manter registros dos referidos chamados constando o nome do técnico da CONTRATADA e uma descrição resumida do problema e sua solução;

5.2.30 - A CONTRATADA deverá disponibilizar em website, durante o período de garantia, atualizações corretivas e evolutivas (novas versões e patches) dos softwares sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE;

5.2.31 - Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico referente a funcionalidades, instalação, configuração, características técnicas ou softwares referentes ao equipamento fornecido. Este suporte poderá ser ofertado por e-mail, telefone ou visita técnica, sempre considerando para a decisão sobre o meio de atendimento a solução da dúvida ou problema relatado ao suporte;

6. – DEMAIS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 - Da entrega:

6.2 - **Do prazo de entrega:** a entrega deverá ser realizada no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

6.3 - **Da forma/local de entrega:** a entrega deverá ser realizada na Seção de Rede, preferencialmente, mediante disponibilização das licenças no portal do fornecedor da solução.

6.3.1 - A entrega também poderá ser realizada presencialmente, na Seção de Rede deste TRE, rua João Parolin, 224, Curitiba-PR, através de um documento que contenha o número da licença.

6.4 - A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais, tais como custos de deslocamento, alimentação, frete, transporte, alojamento, trabalho aos sábados, domingos e feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

6.5 - Todos os procedimentos de manutenção e atualização deverão ser obrigatoriamente acompanhados por técnicos da CONTRATANTE.

6.6 - Somente os técnicos da CONTRATADA, ou pessoas a quem ela autorizar por escrito, poderão executar os serviços de manutenção.

6.7 - Responsabilizar-se pela qualidade e quantidade dos produtos fornecidos, assumindo todas as despesas necessárias ao cumprimento do objeto deste Termo de Referência.

6.8 - Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo do objeto.

6.9 - A inadimplência da CONTRATADA na quitação dos encargos não estabelecerá vínculo de subsidiariedade com a CONTRATANTE pelo seu pagamento, também não onerará o objeto contratual, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

6.10 - São de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos e despesas necessárias ao perfeito fornecimento do objeto, devendo este ser de primeira qualidade, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor.

6.11 - Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

7. – DO RECEBIMENTO

7.1 - Do recebimento do objeto:

- **Do recebimento provisório:** o recebimento provisório será realizado, de imediato, pela Seção de Rede, mediante comprovação de execução do pedido, pela contratada, junto ao fabricante do software.
- **Do recebimento definitivo:** o recebimento definitivo será realizado pela COINF - Coordenadoria de Infraestrutura de TI, no momento em que as licenças estiverem disponíveis no portal do fabricante em área exclusiva do cliente ou no momento da entrega física das mesmas.

7.2 - Recebido o objeto, mas constatado qualquer defeito/imperfeição, a Contratada deverá providenciar a substituição no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados do comunicado do TRE-PR gestor, sem quaisquer

8. – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

8.1 - A gestão e fiscalização da contratação será realizada por servidores formalmente designados para tal fim.

8.2. - Nos termos da Lei 8666/93, art. 67, parágrafos 1º e 2º, caberá aos Gestores:

a) Receber e atestar a nota fiscal referente à aquisição, encaminhando a fatura pertinente ao setor responsável pelo tombamento dos bens e, seguidamente, à Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade do TRE-PR, para pagamento;

b) Acompanhar o fornecimento de acordo com as condições contratadas, determinando o que for necessário para regularização das faltas ou defeitos observados, sob pena de responsabilização administrativa;

c) Se a inexecução persistir, o gestor deverá criar um Processo Administrativo Digital (PAD) específico e encaminhá-lo à Secretaria de Administração, devidamente instruído com todas as informações pertinentes constantes de formulário específico, anexando-se cópia(s) do(s) e-mail(s) relativos ao item anterior (letra “b”), referente(s) à intenção de abertura de Processo Administrativo, com o respectivo comprovante de recebimento pela Contratada

8.3 - Caberá ao fiscal:

a) Acompanhar a vigência da garantia técnica dos equipamentos, de acordo com as condições contratadas, determinando o que for necessário para regularização das faltas ou defeitos observados, sob pena de responsabilização administrativa;

b) No que tange a garantia técnica, comunicar à contratada via e-mail, carta ou ofício, a ocorrência de descumprimento contratual e a intenção de abertura de Processo Administrativo;

c) Criar um PAD específico de abertura de processo administrativo e encaminhá-lo ao Gestor da Contratação, devidamente instruído com todas as informações pertinentes constantes em formulário específico, anexando-se cópia do e-mail do subitem acima, referente à intenção de abertura de Processo Administrativo.

9. – DA PROTEÇÃO DE DADOS

9.1 - As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei 13.709/2018.

9.2 - A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e dos demais normativos mencionados neste contrato, caracteriza falta grave e enseja MULTA DE 10% do valor total do contrato.

9.3 - É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução deste contrato com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.