

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – DO OBJETO

1.1 - Aquisição de licença perpétua do Software AdManager Plus Professional para 1 (um) Domínio (Objetos Ilrestritos) e 15 (quinze) técnicos de *helpdesk*, instalação on-premises (na infraestrutura desde Tribunal) com configuração, customização, treinamentos, suporte e atualização, de acordo com as características descritas neste Termo de Referência.

2 – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 – Serão adquiridos, em lote único, os itens conforme abaixo:

Lote	Item	Descrição	Qtde.
1	01	Licença Perpétua do Software ADManager Plus Professional para 1 (um) um domínio e 15 (quinze) técnicos	1
	02	Suporte e Manutenção do ADManager Plus Professional, pelo período de 12 (doze) meses	1

2.2 – Especificações Técnicas:

2.2.1 – ITEM 1 - Licença Perpétua do Software ADManager Plus Professional para 1 (um) um domínio e 15 (quinze) técnicos:

- a) Administração em lote de itens do Active Directory. Fluxo do Gerenciamento em massa dos usuários do AD. Interface diferenciadas para diferentes perfis de acesso, como por exemplo, interface para Help Desk e interface para administradores da rede. Administração de Computadores, Grupos e Contatos. Automação de rotinas de validação de senhas, Exclusão/inclusão de usuários, cancelamento de acessos, validação de senhas entre outros. Gestão de permissão de pastas compartilhadas. Relatórios do Active Directory. Auditorias de conformidade. Rotinas de limpeza do Active Directory;
- b) Garantia “on site” do fornecedor de 12 (doze) meses.

2.2.2 – ITEM 2 - Suporte e Manutenção do ADManager Plus Professional, pelo período de 12 (doze) meses.

2.2.2.1 - Requisitos gerais para suporte e atualização:

- a) Descrição do produto: A contratada deverá prestar o suporte técnico completo da solução, desde mão-de-obra, uso de recursos dos produtos, a solução de problemas, aplicação de correções e atualizações. O prazo e a aplicação das atualizações deverão ser acordados com a equipe técnica do TRE-PR;
- b) O suporte técnico terá vigência a partir da data da implantação definitiva da solução pela Contratada. O suporte deverá ser prestado via internet, VPN e telefone, sem limitação de número de abertura de incidentes, pelo período de 12 (doze) meses.

2.2.2.2 – O suporte deverá ser disponibilizado pelo período de 24x7 (24 quatro horas por dia, 7 dias por semana), em casos de incidentes envolvendo

interrupção de serviço; e 8x5 (oito horas por dia, 5 dias por semana) para os demais casos.

2.2.2.3 – O tempo para início de atendimento a um chamado deverá ser de até 1 (uma) hora para incidentes envolvendo interrupção de serviço e de até 8 (oito) horas para os demais casos.

2.2.2.4 - O tempo para finalização de um chamado deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas para as situações envolvendo interrupção de serviço e de até 72 (setenta e duas) horas para os demais incidentes.

2.2.2.5 - Em todo atendimento técnico solicitado deverá ser fornecido o número do chamado na sua abertura bem como o responsável pela abertura e os motivos ou problemas referentes ao chamado.

2.2.2.6 - Ao final de cada atendimento, o técnico da contratada enviará ao fiscal do contrato no TRE-PR um relatório do atendimento, mencionando: data e hora de abertura do chamado técnico, número do chamado técnico, data e hora do primeiro atendimento, os problemas verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas e demais datas e horários necessários ao acompanhamento dos trabalhos executados.

2.2.2.7 - Deverá ser enviado, mensalmente, um relatório consolidado das ordens de serviço geradas no mês.

2.2.2.8 - Para a execução de atendimento, é necessária a autorização do TRE-PR para instalação ou desinstalação de quaisquer softwares, equipamentos ou componentes.

2.2.2.9 - Todos os técnicos de suporte da contratada devem ser capacitados e certificados, pelo fabricante dos produtos a prestar atendimento de suporte técnico.

2.2.2.9.1 – A comprovação do item acima deverá ser apresentada aos gestores do contrato no momento da entrega das licenças.

2.2.2.10 - Para os fins de suporte técnico, a contratada deverá disponibilizar acesso total ao conteúdo presente em área restrita de suporte no endereço eletrônico (website) para todos os produtos que compõem a solução, contemplando toda a documentação técnica (guias de instalação/configuração atualizados, lista com questões recorrentes ou FAQ's, com pesquisa efetuada através de ferramentas de busca) e atualizações.

2.2.2.11 – Poderão, ainda, **ser executadas as seguintes tarefas em relação a prestação de suporte:**

- a) Resolução de dúvidas sobre o produto.
- b) Discussão de melhorias na configuração.
- c) Resolução de pequenos problemas e ajustes na solução.

2.2.2.12 - Deverão ser instaladas todas as atualizações “estáveis” de versão da solução de colaboração em grupo, durante a vigência do contrato. Os chamados de suporte técnico serão geridos da seguinte forma:

- a) Serão abertos, pelo TRE-PR, junto à central de atendimento da CONTRATADA.

- b) A CONTRATADA deverá informar a medida adotada para a solução do problema, dentro do tempo para atendimento previsto de atendimento e solução do problema.
- c) A CONTRATADA deverá informar o fechamento do chamado quando o problema tiver sido resolvido ao Fiscal do Contrato.
- d) O Fiscal do Contrato deverá verificar se o problema foi de fato resolvido.
- e) Caso não se confirme a solução do problema, o chamado continuará pendente, sujeito aos prazos e penalidades contratuais estabelecidas.

3 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

3.1 – Do recebimento provisório: será realizado no ato de entrega das licenças pela Seção de Ambientes de Colaboração.

3.2 – Do recebimento técnico e definitivo: serão realizados em até 2 (dois) dias corridos após o recebimento provisório, com a verificação da confirmação da correta instalação e funcionamento do software na infraestrutura deste Tribunal.

3.2 - Recebido o objeto, mas constatado qualquer problema, a Contratada deverá providenciar a substituição no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados do comunicado deste Tribunal, via e-mail, sem quaisquer ônus adicionais à proposta.

4 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1 – Da entrega:

4.1.1 – Do prazo de entrega:

4.1.1.1 - A entrega das documentações referentes aos produtos adquiridos deverá ser realizada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas da assinatura do contrato.

4.1.1.2 - Os produtos deverão ser disponibilizados no site/portal do fabricante, para *download* no mesmo prazo estabelecido no item acima.

4.1.2 – Do local de entrega: Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, situado à Rua João Parolin, 224, Seção de Ambientes de Colaboração, bairro Prado Velho – Curitiba/PR,

4.1.3 - Os produtos deverão estar na última versão comercializada no mercado brasileiro.

4.1.4 - A Contratada deverá providenciar quando da entrega dos produtos, manual de acesso onde deverão constar, de forma clara e objetiva, as quantidades, a forma de acesso e a descrição detalhada de cada um dos benefícios a que a contratante terá direito, conforme determinado e disponibilizado pela fabricante dos softwares.

4.2 – São de responsabilidade da Contratada todo os encargos e

despesas necessárias à perfeita execução/fornecimento do objeto, devendo este ser de primeira qualidade, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor.

4.3 - Manter durante toda a execução do contrato, as obrigações assumidas na licitação.

5 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1 - As licitantes deverão cotar os bens e serviços seguindo rigorosamente as especificações solicitadas, abstendo-se de cotar aquelas que não puderem atender às condições do edital.

5.2 - Dúvidas poderão ser sanadas com os servidores:

- a) Marcos Fábio Portela – telefone 41 3330-8452, email portela@tre-pr.jus.br;
- b) Alexandre Alves da Cova – telefone 41 3330-8775, email aalves@tre-pr.jus.br;
- c) Fabio Henrique da Silva Skonieczny - telefone (SGEM) (41) 3330-8329, e-mail fhss@tre-pr.jus.br.