



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL
ANEXO I AO EDITAL AO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2021
- TERMO DE REFERÊNCIA -

PROCESSO SEI Nº: 0006544-52.2020.6.07.8100

PROCESSO:	0006544-52.2020.6.07.8100
INTERESSADO:	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
ASSUNTO:	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de garantia estendida para o sistema de telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya) e Sistema de Tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 e serviços de suporte técnico para o ambiente de telefonia existente, pelo período de 36 meses.

Equipe de Planejamento de Contratação	
Integrante da área demandante	Marcelo Missias Gomes – Mat. 0608 – SETEL/COIE/STIC
Integrante Técnico	Anderson de Souza Meneses – Mat. 1589 – SARSO/COIE/STIC
Integrante Técnico	Maria Cristina Nogueira Duarte – Mat. 0173 - SETEL/COIE/STIC
Integrante administrativo:	Klíssia Freire da Silva – Mat. 1352 – COMAC/SAO

Em atendimento ao disposto no artigo 18 da Resolução CNJ nº 182/2013, complementado pelo Manual de Planejamento das Aquisições, versão 2.0, deste TREDF e, subsidiariamente, ao previsto na IN SGD/ME nº 1/2019, esta Equipe de Planejamento apresenta o **TERMO DE REFERÊNCIA**.

1. DO OBJETO (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, I)

- 1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de garantia estendida sistema de telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya) e Sistema de Tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 e serviços de suporte técnico para o ambiente de telefonia existente pelo período de 36 meses, conforme especificações, quantitativos, prazos e condições estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II)

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “a”)

- 2.1.1 Os serviços a serem contratados são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, sendo permitida a execução indireta, conforme dispõe o Decreto nº 9.507/2018.
- 2.1.2 Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal (TRE-DF) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas), bem como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto no desempenho da Organização.
- 2.1.3 A SETEL é responsável pela central Telefônica Digital e serviços de cabeamento (cabling). A central telefônica utiliza telefones IP, que está conectada ao backbone da rede lógica do TRE-DF. A Comunicação de Voz em Redes IP, chamada de VoIP, consiste no uso das redes de dados que utilizam o conjunto de protocolos das redes lógicas para a transmissão de sinais de voz em tempo real na forma de pacotes de dados. A sua evolução natural levou ao aparecimento da Telefonia IP, que consiste no fornecimento de serviços de telefonia utilizando a rede IP para o estabelecimento de chamadas e comunicação de voz. Nesse sentido é necessário que a parte de telefonia e serviços de infraestrutura estejam alinhados para o bom funcionamento de todo o serviço prestado aos usuários do TREDF.
- 2.1.4 Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 2.1.5 O TRE-DF adquiriu através do contrato nº 32/2016, uma solução de telefonia IP e um sistema de tarifação, com serviço de suporte a software e garantia dos equipamentos pelo período de 03 (três) anos, que expirou em 20 de dezembro de 2020.
- 2.1.6 Como esses serviços são essenciais para as atividades do TRE-DF, faz-se necessário o suporte profissionalizado de fornecedores homologados pelo fabricante, para que seja possível uma manutenção e atualização eficiente do sistema.
- 2.1.7 Os componentes da solução que devem ser considerados para a contratação do serviço são os descritos no subitem 2.6.5.
- 2.1.8 A solução de telefonia IP do TRE-DF é a responsável por centralizar toda a comunicação de telefonia fixa entre o Edifício Sede, Edifício Anexo e as demais unidades, como Cartórios e Galpões através de canais SIP e rede de comunicação de dados do TRE-DF.
- 2.1.9 Devido à importância e complexidade dos serviços, bem como a imprescindibilidade de sua continuidade, faz-se necessária a Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de garantia estendida e suporte técnico para o sistema de telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya), descritos, para atender as atuais e crescentes demandas de TIC com celeridade, qualidade e eficiência do TRE-DF.

2.2 DOS OBJETIVOS ESPERADOS (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “b”)

- 2.2.1 Manter a disponibilidade e o desempenho da solução de telefonia IP para os usuários internos do TRE-DF.
- 2.2.2 Manter o software atualizado com as últimas funcionalidades.
- 2.2.3 Contar com uma solução ágil para eventuais problemas técnicos no sistema de telefonia.

2.3 DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “c”)

- 2.3.1 Assegurar ao TRE-DF a disponibilidade da Central Telefônica, sempre que necessário, para que haja uma resposta efetiva aos incidentes e demandas de suporte técnico.
- 2.3.2 Permitir a continuidade do aperfeiçoamento dos serviços prestados pela área de TI, com foco nos objetivos estratégicos e operacionais do órgão.
- 2.3.3 Atender as demandas de todos os membros e servidores do órgão, com a máxima eficiência e eficácia.
- 2.3.4 Continuidade e padronização de soluções já adquiridas, estáveis e funcionais, mantendo o ambiente do TRE-DF em conformidade com melhores práticas adotadas do mercado de TI.

2.4 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO EXISTENTE (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “d”)

- 2.4.1 O elevado grau de automação dos processos operacionais e administrativos leva as Organizações a confiar e depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, aos seus clientes e usuários.
- 2.4.2 Em 2017, o TRE-DF publicou seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação para o biênio 2017-2020 classificando este projeto dentro do tema “Planejamento estratégico de TIC”:
 - 2.4.2.1 Objetivo 2: “Garantir a infraestrutura e os recursos tecnológicos adequados às atividades da Justiça Eleitoral”.
 - 2.4.2.1.1 Iniciativa 2: “Promover a renovação e modernização do parque tecnológico, observando os requisitos mínimos definidos na ENTIC-JUD”.
 - 2.4.2.2 Objetivo 3: “Garantir a disponibilidade dos serviços de TI essenciais às atividades judiciais e administrativas”.
 - 2.4.2.2.1 Iniciativa 2: “Melhorar as condições físicas do ambiente de redundância do site primário”.
- 2.4.3 Face ao exposto e em conformidade com os princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e, em especial, de eficiência, a solução para o suporte aos usuários e às operações de TI descrita neste termo de referência e seus anexos constitui-se em objeto de contratação estratégico para o alcance das metas e propósitos perseguidos pela Justiça Eleitoral.

2.5 REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “e”)

- 2.5.1 O trabalho da Equipe de Planejamento da Contratação está reproduzida no documento Estudos Preliminares (Processo Administrativo SEI nº 0006544-52.2020.6.07.8100 - id 0807915), que consolida os



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

documentos de Análise de Viabilidade da Contratação, Sustentação do Contrato, Estratégia para a Contratação e Análise de Riscos, conforme determina a Resolução CNJ nº 182/2013.

2.6 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “f”)

- 2.6.1** A demanda se caracteriza pela prestação de serviços de garantia estendida e suporte técnico nos equipamentos constantes da Solução de Telefonia Unificada – para a reposição de peças danificadas 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 –, objetiva a manutenção preventiva e corretiva dos dispositivos de Hardware e Software que compõem a Solução de Telefonia Unificada utilizada no TREDF Sede, Cartórios Eleitorais e demais Unidades, para manter em perfeito estado de operação os serviços e softwares. Bem como upgrade de releases e versões de software durante o período de garantia.
- 2.6.2** A contratação proposta visa atender à continuidade de funcionamento dos recursos de telefonia IP utilizados em todas as unidades do TREDF e suporte para solução com atividades que devem ser realizadas de forma periódica pela contratada ou ainda demandadas na forma de plantão. Além disso, devem ser atendidas outras demandas como customização de relatórios e demais configurações da Solução de Telefonia.
- 2.6.3** Com a contratação de empresa especializada devidamente credenciada junto ao fabricante para prestação de serviços de garantia estendida e suporte técnico de toda a Solução de Telefonia IP deste TREDF, quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas no ambiente, pela futura contratada, deverão ser autorizadas pelo gestor ou pessoa por ele indicada, de modo que não ocorra descontinuidade relacionada à perfeita operação dos equipamentos de hardware e/ou configurações dos dispositivos que integram a solução.

2.6.4 Atividades de suporte que serão executadas:

- 2.6.4.1** Virtualização de aplicações utilizando o ambiente Nutanix e VMWARE a critério da CONTRATANTE, utilizando a versão compatível do fabricante AVAYA.
- 2.6.4.2** Comunicação com Operadora de telefonia em caso de problemas.
- 2.6.4.3** Atendimento de chamados técnicos de forma remota ou presencial dependendo da situação.
- 2.6.4.4** Disponibilidade para atividades fora do horário comercial, como remanejamento de servidores e reinstalação de aplicações.
- 2.6.4.5** Ateste de ligações através do sistema de tarifação.
- 2.6.4.6** Troca de peças com disponibilidade de novas enquanto é reparada.
- 2.6.4.7** Configuração do SBC para habilitação de novos usuários remotos.
- 2.6.4.8** Atualização de novas versões das aplicações quanto disponível pelo Fabricante AVAYA ou INFORMATEC.
- 2.6.4.9** Fornecimento mensal de relatórios com detalhamento dos logs do ambiente, tarifação, manutenções realizadas na central telefônica, latência dos dispositivos e os dados relacionados ao Call Center.
- 2.6.4.10** Regime de plantão diferenciado para os períodos eleitorais de acordo com a Contratante, com atendimento presencial no Edifício sede do TREDF, tais custos deverão fazer parte da proposta comercial.
- 2.6.4.11** Execução de backup em local previamente definido pela contratante.
- 2.6.4.12** Prestar suporte à tecnologia da informação do órgão quando houver falhas que envolvam os equipamentos suportados e também, na implementação de funcionalidades disponíveis à solução de TIC.
- 2.6.4.13** Suporte a solução de URA existente.
- 2.6.4.14** Suporte ao sistema INFORMATEC info 360.
- 2.6.4.15** Realização das configurações necessárias para utilização de aparelhos de fax através dos gateways existentes.

2.6.5 A solução atualmente é composta pelos seguintes componentes:

Descrição	Quantidade
Sistema redundante Avaya Server Edition versão 11	1
Session Border Controller	150
Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônico Avaya	672



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônicos de outro fabricante	170
Licenças Power User para habilitação ramal em Smartphone e Computador	471
Canais SIP para entroncamento com Operadora	150
Licença de Sofphone para computador	1
Licença Console telefonista	1
Sistema VoiceMail Pro	158
Sistema de gravação de chamadas Media Manager	1
Avaya Contact Center Select – ACCS + 1 supervisor	10
Licenças CTI	2
Gateways Avaya Control Unit V2 com 8 troncos E1s (240 canais E1)	4
Sistema de Tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 para 1500 ramais	1

2.6.6 Migração da plataforma de telefonia para Ambiente virtualizado

2.6.6.1 As atividades devem ser executadas de forma a realizar a migração da plataforma de comunicação Avaya IPO para ambiente virtualizado do TRE-DF, baseado em NUTANIX e VMWARE (a critério do TREDF e de acordo com a versão compatível do fabricante AVAYA), incluindo as atualizações necessárias para a implementação da configuração automática para os clientes baseados em software. A contratada também deverá migrar o ambiente Avaya e INFORMATEC info 360 para a infraestrutura de virtualização, atualizando para as versões mais recentes, incluindo os patches, versões ou qualquer outra melhoria disponibilizada pelo fabricante. Caso exista algum custo específico de licenciamento este deverá estar contemplado na proposta comercial apresentada.

2.6.6.2 O item 4.1.4.1 deverá ser utilizado com referência para execução da atividade controle do tempo necessário para conclusão do processo.

2.6.6.3 Os servidores DELL R430 não necessitam de suas garantias renovadas, uma vez que o ambiente atualizado irá operar sobre infraestrutura virtualizada do TREDF.

2.7 SOLUÇÕES DISPONÍVEIS E/OU CONTRATADAS POR ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DEFINIÇÃO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “g”)

2.7.1 Consta dos Estudos Preliminares (id **0807915**) a indicação de outros órgãos públicos que adotaram STIC similar e dos possíveis fornecedores existentes no mercado:

2.7.1.1 TRE-RS – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 75/2019 - Aquisição de garantia para servidores gateways Avaya e aquisição de serviço de suporte por 36 meses para solução de telefonia IP.

2.7.1.2 STF - PREGÃO ELETRÔNICO Nº 36/2020: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção e suporte técnico para os equipamentos e softwares que compõem a solução de telefonia IP do Supremo Tribunal Federal.

2.7.1.3 CJF – PREGÃO ELETRÔNICO Nº 04/2020: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, garantia e atualização de software para o sistema de Telefonia IP (Avaya) instalado e operante em ambos os edifícios do Conselho da Justiça Federal, pelo prazo de 30 (trinta) meses.

2.7.2 Desse modo, com base nos Estudos Preliminares (id **0807915**), a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de garantia estendida e suporte técnico para o sistema de telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya) e INFORMATEC info 360, é a que possibilitará manter em pleno funcionamento a comunicação do TRE-DF, internamente e externamente, sem solução de continuidade.

2.8 NATUREZA DO OBJETO (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “h”)

2.8.1 Trata-se de **serviço comum** de TIC, consistente na prestação de serviços de garantia estendida, suporte técnico e atualização das versões para o sistema de telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya), a ser prestado de **forma continuada**, nos limites autorizados pelo inciso II do artigo 57 da Lei nº 8.666/1993 ou norma que vier a substituí-la. Os serviços são geralmente oferecidos por diversos fornecedores, por meio de especificações usuais praticadas no mercado, ou seja, os **padrões** de



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

desempenho e qualidade são objetivamente definidos, nos termos do parágrafo único do artigo 1º da Lei 10.520/2002 c/c o artigo 1º do Decreto nº 10.024/2019.

2.9 PARCELAMENTO OU NÃO DOS ITENS QUE COMPÕEM A STIC (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “i”)

- 2.9.1** Não haverá parcelamento do objeto. A **contratação deve ser única, indivisível e os serviços** devem abranger a solução como um todo, nos moldes descritos na condição 2.6.5 e 2.6.6.1, de modo a manter o correto e perfeito funcionamento do sistema durante todo o período da vigência contratual.
- 2.9.2** O não parcelamento do objeto também se justifica por razões de inviabilidade técnica e, principalmente, ganho econômico para o TREDF, neste sentido a Decisão TCU nº 348/1999-Plenário:
“Na forma do art. 23, § 1º da Lei 8666/63, deve a Administração buscar o parcelamento do objeto, com vistas a melhor aproveitar os recursos do mercado e, sobretudo, ampliar a competitividade do certame. **Todavia, essa orientação exige que o parcelamento somente seja efetuado quando não resultar em perda de economia de escala. Não se pode esquecer, e nisso andou bem o legislador, que a licitação é procedimento administrativo que visa, entre outros aspectos, a que a Administração contrate de forma mais vantajosa possível.** Logo, não seria razoável, além de ser ilegal, que o parcelamento venha ocasionar economia de escala e, por via de consequência, maiores custos para a Administração Pública.”
- 2.9.3** Somado a isso, há vantagens para a Administração em face da concentração da responsabilidade pela execução da prestação dos serviços em uma só pessoa jurídica e a concentração da garantia dos resultados, cujo objetivo é evitar riscos à satisfação do interesse público, bem como potencial probabilidade de redução de custos proporcionada pela economia de escala.
- 2.9.4** Desse modo, o não parcelamento do objeto atende a jurisprudência do TCU, na parte excepcionada na Súmula nº 247, bem como as diretrizes fixadas no Acórdão TCU nº 3.140/2006-1ª Câmara.

2.10 FORMA E O CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR COM A INDICAÇÃO DA MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO ESCOLHIDOS, BEM COMO OS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO OBRIGATÓRIOS, OS QUAIS DEVERÃO SER ESTABELECIDOS, NO MÍNIMO, DE ACORDO COM OS PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E COMPETITIVIDADE (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, II, “j”):

2.10.1 Modalidade e Tipo de Licitação/Adjudicação:

- 2.10.1.1** Considerando tratar-se de **serviços comuns de STIC**, será adotada a modalidade **pregão**, em sua **forma eletrônica**, com fundamento no art. 1º da Lei nº. 10.520/2002 c/c o §1º do art. 1º do Decreto nº 10.024/2019.
- 2.10.1.2** O tipo de licitação será o “**menor preço**” e o critério de julgamento o “**menor preço global**”, diante do não parcelamento do objeto, com fundamento no art. 45, §1º inciso I, da Lei nº 8.666/1993.
- 2.10.1.3** A execução do objeto será efetivada de **forma indireta** e a contratação adotará o regime de execução **empreitada por preço global** (art. 6º, inciso VIII, letra “a”, da Lei nº 8.666/1993).
- 2.10.1.4** Para a execução do objeto deverão ser observadas as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos, bem como toda a legislação e Normas Técnicas da ABNT a ele inerentes.

2.10.2 Vedação à participação de empresas reunidas em consórcio e de cooperativas:

- 2.10.2.1** É vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, qualquer que seja a sua forma de constituição, por não se tratar de contratação de grande vulto ou de alta complexidade que indique a necessidade de reunião de empresas para execução do objeto (conforme Acórdãos TCU nº 2303/2015-Plenário, n.º 265/2010-Plenário e n.º 887/2013-Plenário, todos do Plenário do TCU).
- 2.10.2.2** Dada a natureza dos serviços a serem contratados, fica igualmente vedada a participação de cooperativas.

2.10.3 Justificativa para a exceção do art. 49, III, da LC 123/2006 (não exclusividade da participação de ME/EPP/MEI/COOPERATIVAS)

- 2.10.3.1** Diante do valor estimado para a contratação e visando conferir a mais ampla competitividade ao certame, opta esta Equipe de Planejamento pela não exclusividade da participação de ME/EPP/MEI ao certame, com fundamento no inciso II do artigo 10 do Decreto nº 8.538/2015.

2.10.4 Critério de habilitação técnica



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 2.10.4.1** A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, **de forma satisfatória**, serviço de suporte técnico, manutenção corretiva, para no mínimo 350 (trezentos e cinquenta) usuários de ramal IP AVAYA IP OFFICE.
- 2.10.4.2** A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado(s) de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que a licitante executou ou está executando, **de forma satisfatória**, serviço de suporte técnico na solução de tarifação da INFORMATEC 360.
- 2.10.4.3** O(s) documento(s) deverá(ão) conter o nome, o endereço, o telefone dos atestadores, ou qualquer outra forma de que o TRE-DF possa valer-se para manter contato com os declarantes.
- 2.10.4.4** Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- 2.10.4.5** Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviços, o somatório de atestados.
- 2.10.4.6** A licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) solicitado(s), apresentando, caso solicitado pelo pregoeiro, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefone de contato atuais da contratante e local em que foi executado o objeto.
- 2.10.4.7** Demais critérios para apresentação dos atestados são definidos no instrumento convocatório.
- 2.10.4.8** **Justificativa para exigência de atestado de capacidade técnica:** a exigência de atestados de capacidade técnica tem o objetivo de comprovar a aptidão da empresa no desempenho de atividade compatível com o objeto da licitação. Além disso, segundo entendimento do TCU, notadamente nas licitações de serviços que incluem software, a comprovação da capacidade técnica da licitante é realizada por meio de atestados que refletem a execução satisfatória de objeto compatível com as características do objeto licitado. Este documento deverá ser entregue junto com a proposta. (Acórdão nº 1.677/2014-TCU-Plenário; ACÓRDÃO nº 3663/2013 – TCU – Plenário etc).”

2.10.5 Habilitação jurídica e as regularidades jurídica e fiscal:

- 2.10.5.1** São as previstas no instrumento convocatório.

2.10.6 Da vistoria da infraestrutura do TRE-DF

- 2.10.6.1** O licitante interessado poderá realizar vistoria prévia à abertura certame, para verificar os ambientes onde prestados os serviços, bem como obter informações sobre os equipamentos e softwares de propriedade do TRE-DF que serão utilizados.
- 2.10.6.2** Caso queira realizar a vistoria prévia, o licitante interessado poderá fazê-lo até 02 (dois) dias úteis antes da data designada para abertura do pregão, mediante agendamento prévio com 01 (um) dia útil de antecedência da data da vistoria, por meio dos telefones 3048-4200, junto à SETEL – Seção de Telecomunicações da Coordenadoria de Infraestrutura.
- 2.10.6.3** Não será permitida vistoria de duas ou mais empresas concomitantemente.
- 2.10.6.4** A prestação dos serviços objeto deste Instrumento ocorrerá nas dependências do Edifício Sede / Anexo do TRE-DF, situado na Praça Municipal - Qd. 02, Lote 06, Brasília - DF- 70.094-901.
- 2.10.6.5** A contratada ficará responsável pela execução integral do objeto do contrato, não podendo alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe ou peculiaridades relativas à execução do objeto, pela não realização da vistoria ou por omissões no momento da sua realização, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.
- 2.10.6.6** A licitante deverá apresentar o Termo de Vistoria ou, caso não a realize, de Ciência das condições de execução contratual, conforme modelos constantes do Anexo II deste Termo de Referência –, que será exigido como condição para habilitação.

2.11 CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL (RES. CNJ Nº 182/2013, ART. 18, §3º, II, “K”) DURANTE A EXECUÇÃO CONTRATUAL:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

2.11.1 A presente contratação está alinhada com o Plano de Logística Sustentável deste Tribunal e com a Resolução CNJ nº 201/2015, que determinam a adoção de práticas e critérios sustentáveis nas contratações públicas.

2.11.2 Nesse norte, a empresa Contratada deverá adotar todas as normas quanto aos critérios de preservação ambiental, além das orientações deste Tribunal e das entidades públicas que versem sobre a matéria, dentre as quais, as seguintes se destacam:

- **Art. 3º, caput, da Lei nº. 8.666/93:** “Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.”.
- **Decreto nº. 7.746/2012:** “Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP”.
- **Lei nº 12.305/2010:** “Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências.”.
- **Decreto nº 7.404/2010:** “Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos e o Comitê Interministerial da Política Nacional de Resíduos Sólidos e o Comitê Orientador para a Implantação dos Sistemas de Logística Reversa, e dá outras providências.”.
- **Instrução Normativa nº. 01/2010,** do atual Ministério da Economia, no que couber.
- **Art. 225** da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
- Plano de Logística Sustentável do TREDF, no que couber.

2.11.3 Os equipamentos objeto desta contratação, bem como os seus periféricos e acessórios não deverão conter substâncias nocivas ao meio ambiente como mercúrio, chumbo, cromo hexavalente, cádmio, bifenil-polibromados, éteres difenil-polibromados em concentração acima da recomendada pela Diretiva 2002/95/EC do Parlamento Europeu também conhecida como diretiva RoHS27 (Restriction of Certain Hazardous Substances).

2.11.4 A conformidade dos equipamentos com a norma RoHS deve ser feita por meio de certificado ou declaração do fabricante. Produtos eletroeletrônicos e seus componentes devem observar o sistema de logística reversa nos termos da Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, regulamentada pelo Decreto nº 7.404/2010, responsabilizando-se pela coleta dos resíduos oriundos da contratação, para fins de devolução ao fabricante ou importador, responsáveis pela sua destinação final ambientalmente adequada.

2.11.5 Não serão aceitos, em hipótese alguma, fardos, caixas ou frascos violados ou com outros danos que prejudiquem o acondicionamento e a qualidade do produto ou que causem vazamento e os lacres e selos de segurança das embalagens e frascos deverão estar de acordo com as normas pertinentes, inclusive contendo informações quanto as suas características na embalagem.

2.12 CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL DO OBJETO COM AS NORMAS TÉCNICAS E LEGAIS (RES. CNJ Nº 182/2013, ART. 18, §3º, II, “I”):

2.12.1 Normas e regulamentos de observância obrigatória:

- **Lei nº 8.666/1993**, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- **Lei nº 8.248/1991**, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.
- **Decreto nº 7.174/2010**, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal e faz exigência contratual de comprovação da origem dos bens importados oferecidos pelos licitantes e da quitação dos tributos de importação a eles referentes, que deve ser apresentada no momento da entrega do objeto, sob pena de rescisão contratual e multa.
- **Resolução CNJ nº 182/2013**, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- **Resolução CNJ nº 211/2015:** “Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).”.
- **Resolução CNJ nº 215/2015:** “Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011”.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- **Instrução Normativa nº 01/2019**, do Ministério da Economia, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC (aplicação subsidiária).
- **Resolução TRE-DF nº 112/2018**, que estabelece a Política de Controle de Acesso às Informações e aos Recursos de Processamento da Informação, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.
- **Lei nº 10.520/2002**; • Lei Complementar nº 123/2006 e alterações posteriores; • Decretos nºs **10.024/2019**, • **8.538/2015** e demais normas pertinentes.
- **Lei nº 9.610/1998**: Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências;
- **Lei nº 9.609/1998**: Dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências;
- **Lei nº 13.853/2019**: Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências;
- **Lei nº 8.078/1990**: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS (RES. CNJ Nº 182/2013, ART. 18, §3º, III):

TABELA - DETALHAMENTO DO OBJETO			
Item	Descrição do serviço	Unidade	Quantidade
1	Aquisição de extensão da garantia da solução AVAYA, pelo período de 36 meses, com pagamento em parcela única.	Serviço	1
2	Prestação de suporte técnico para a solução de telefonia e sistema de Tarifação, pelo período de 36 meses, com pagamento mensal.	Serviço	1
3	Aquisição de extensão da garantia da solução do sistema de tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 para 1500 ramais, pelo período de 36 meses com pagamento em parcela única.	Serviço	1

3.1 ITEM 1 – EXTENSÃO DA GARANTIA DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP

- 3.1.1** A CONTRATADA deverá fornecer garantia estendida para o sistema de **telefonia IP Office Server Edition Versão 11 (Avaya)**, instalado e em operação no TRE-DF, pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, compreendendo todos os procedimentos necessários destinados a manter em perfeito estado de operação seus serviços e softwares.
- 3.1.2** A garantia deve assegurar a substituição de quaisquer peças, componentes ou equipamentos com defeito ou gastos pelo uso normal, por outras de configuração idêntica ou superior, originais e novas, sem custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 3.1.3** Quaisquer modificações e/ou reconfigurações que necessitem ser executadas no ambiente da CONTRATANTE, ou por via remota, deverão ser autorizadas e acompanhadas pelo gestor ou pessoa por ele indicada.
- 3.1.4** A tabela constante da condição **3.1.5** abaixo deverá ser adotada como referência para fins de entendimento da especificação técnica dos equipamentos/software e da prestação de serviços de suporte técnico, atualização e manutenção corretiva.
- 3.1.5** A CONTRATADA deverá contratar perante o fabricante AVAYA, serviço de garantia, pelo período de 36 meses, *on site*, conforme quadro, abaixo:

Descrição	Quantidade
Sistema redundante Avaya Server Edition versão 11	1
Session Border Controller	150
Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônico Avaya	672
Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônicos de outro fabricante	170
Licenças Power User para habilitação ramal em Smartphone e Computador	471
Canais SIP para entroncamento com Operadora	150



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

Licença de Sofphone para computador	1
Licença Console telefonista	1
Sistema VoiceMail Pro	158
Sistema de gravação de chamadas Media Manager	1
Avaya Contact Center Select – ACCS + 1 supervisor	10
Licenças CTI	2
Gateways Avaya Control Unit V2 com 8 troncos E1s (240 canais E1)	4

- 3.1.6** A garantia da solução será no regime 8x5 (oito horas, 5 dias por semana), com atendimento inicial em 2 (duas) horas e com tempo de solução não superior a 8 (oito) horas, contra defeito de fabricação ou funcionamento, com envio de peças de reposição, sem custo adicional, acionado utilizando língua portuguesa, através de ligação local (ou sem custo para a contratante), e-mail ou página web, permitindo o registro e acompanhamento da demanda.

3.2 ITEM 2 – SUPORTE TÉCNICO

- 3.2.1** Deverá contemplar a execução das atividades relacionadas, observando as características abaixo:

- 3.2.1.1** Virtualização de aplicações em Nutanix e VMWARE, a critério do TREDF e de acordo com a versão compatível do fabricante AVAYA.
- 3.2.1.2** Comunicação com Operadora de telefonia em caso de problemas.
- 3.2.1.3** Atendimento de chamados técnicos de forma remota ou presencial dependendo da situação.
- 3.2.1.4** Disponibilidade para atividades fora do horário comercial, como remanejamento de servidores, reinstalação de sistema de forma parcial ou total, entre outros correlatos.
- 3.2.1.5** Ateste de ligações através do sistema de tarifação.
- 3.2.1.6** Troca de peças com disponibilidade de novas enquanto é reparada.
- 3.2.1.7** Configuração do SBC para habilitação de novos usuários remotos.
- 3.2.1.8** Atualização de novas versões, releases ou firmware das aplicações quanto disponível pelo Fabricante AVAYA e INFORMATEC.
- 3.2.1.9** Fornecimento mensal de relatórios com detalhamento dos logs do ambiente, tarifação, manutenções realizadas na central telefônica, latência dos dispositivos e os dados relacionados ao Call Center.
- 3.2.1.10** Regime de plantão diferenciado para os períodos eleitorais, que compreendem no primeiro e último domingo de outubro do ano eleitoral.
- 3.2.1.11** Execução de backup em local previamente definido pela contratante de forma regular.
- 3.2.1.12** Prestar suporte à tecnologia da informação do órgão quando houver falhas que envolvam os equipamentos suportados e também, na implementação de funcionalidades disponíveis à solução de TIC.
- 3.2.1.13** Suporte ao sistema de URA de atendimento para criação de fluxo de chamadas, categorização conforme perfil de atendimento, cadastramento do áudio da mensagem e ainda outras questões relacionadas a URA.
- 3.2.1.14** Realização das configurações necessárias para utilização de aparelhos de fax através dos gateways existente.
- 3.2.1.15** 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.
- 3.2.1.16** Acionar, quando necessário, os mecanismos de garantia junto ao fabricante ou fornecedor, ficando sobe total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento dos prazos previstos para atendimento e recebimento do(s) equipamento(s) e/ou peça(s).
- 3.2.2** O serviço inicial de configuração e suporte deverá limpar a lista de erros que aparecem na central, criar um servidor de licenças fora do ambiente, em um ambiente virtualizado, fornecido pelo TRE-DF, com atualização das licenças, se necessário, sem acarretar custo adicional para esse Tribunal.
- 3.2.3** O suporte deve ser realizado em ambiente 24x7, com atendimento inicial em 2 (duas) horas e com tempo de solução não superior a 8 (oito) horas, contra mal funcionamento, acionado utilizando língua portuguesa, através de ligação local (ou sem custo para a contratante), e-mail ou página web, permitindo o registro e acompanhamento da demanda.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

3.2.4 O serviço de suporte mensal engloba:

- 3.2.4.1** A elaboração de um relatório apontando todos os erros que ocorreram no mês em questão, as soluções ou medidas tomadas para sanar os erros e falhas.
- 3.2.4.2** A elaboração de um relatório apontando a saúde do sistema.
- 3.2.4.3** Executar um backup do sistema e salvá-lo em um local determinado pelos fiscais técnicos do contrato.
- 3.2.4.4** Todos os serviços descritos neste item podem ser realizados remotamente, através de acesso concedido pelo contratante.
- 3.2.4.5** Execução das atividades relacionadas no **item 2.6.4**.

3.2.5 Do serviço de suporte do fabricante

- 3.2.5.1** A CONTRATADA deverá adquirir da fabricante AVAYA, subscrição de suporte do sistema IPOffice conforme **item 3.1.5**, em ambiente com alta disponibilidade de dois servidores, seja nos equipamentos físicos, seja em ambiente virtual, instalados no TRE-DF, ou ainda disponibilizado na nuvem Internet, pelo período de 36 meses.
- 3.2.5.2** A CONTRATADA deverá adquirir da fabricante INFORMATEC, subscrição de suporte do sistema Info 360 licenciado para 1500 ramais
- 3.2.5.3** As subscrições de suporte deverão ser entregues ao TRE-DF em documentos oficiais da fabricante, na forma física ou eletrônica.

3.2.6 Suporte à migração, atualização, virtualização, configuração e virtualização

- 3.2.6.1** Deve-se permitir a atualização do IPOffice para a sua última versão lançada, sempre mantendo a alta disponibilidade, incluindo todo o licenciamento da solução, compatível com os aparelhos utilizados pelo Tribunal (AVAYA 9611G, AVAYA 9608G, AVAYA E129), sem custo adicional.
- 3.2.6.2** Deve-se permitir a migração do sistema IP Office para outro ambiente, seja físico, virtual, na nuvem ou híbrido com o devido planejamento e com atualização de todas as licenças da solução, sem custo adicional.
- 3.2.6.3** As atividades relacionadas à virtualização devem ser executadas de forma a realizar a migração da plataforma de comunicação Avaya IPO para ambiente, baseado em NUTANIX e VMWARE, incluindo as atualizações necessárias para a implementação da configuração automática para os clientes baseados em software. A contratada também deverá migrar o ambiente Avaya para a infraestrutura de virtualização, atualizando para as versões mais recentes, incluindo os patches, versões ou qualquer outra melhoria disponibilizada pelo fabricante e, caso exista algum custo específico de licenciamento, este deverá estar contemplado na proposta comercial apresentada.
- 3.2.6.4** Os serviços de configuração (e correção de configuração) do IPOffice, de planejamento de manutenção e de orientação da equipe do TRE-DF podem ser realizados através de acesso remoto autorizado pelo TRE-DF, conforme acordo com a CONTRATANTE.
- 3.2.6.5** Nos finais de semana de Eleições Oficiais, primeiro e segundo turnos de votação, deve ser realizado plantão presencial por técnico da CONTRATADA, na Sede do TRE-DF, no horário compreendido das 07:00 às 17:00.

3.2.7 Transferência de conhecimento

- 3.2.7.1** A transferência de conhecimento deve ser realizada nas dependências da CONTRATANTE ou ainda através ambiente remoto via internet, com carga horária mínima de 12 horas, distribuídas em aulas de até 04 horas diárias, em data e horário a ser definido de comum acordo entre as partes.
- 3.2.7.2** O conteúdo programático básico será:
 - 3.2.7.2.1** Arquitetura e o funcionamento do Servidor VoIP em nível de hardware e software;
 - 3.2.7.2.2** Operação do sistema; Administração; configuração de software clientes; Configuração de ramais;
 - 3.2.7.2.3** Criação de URA Configuração de rotas; e,
 - 3.2.7.2.4** Starts e restarts.
- 3.2.7.3** Qualquer atualização tecnológica que venha a acontecer na atual solução em uso, por exemplo, mudança de versão de licenças, os conhecimentos das atualizações devem ser



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

repassados formalmente, sob forma de repasse de conhecimento (por exemplo, reuniões, explanações técnicas práticas);

- 3.2.7.4** A contratada deverá promover o repasse de todo o conhecimento técnico produzido durante a execução dos serviços, através de relatórios, com a finalidade de garantir a continuidade da solução de TIC. Além disso, deverá fornecer toda a documentação de qualquer atualização no ambiente tecnológico;
- 3.2.7.5** Os serviços de capacitação técnica deverão contemplar a explanação teórica e prática para administradores da solução para até 03 (três) servidores que a Contratante indicar;
- 3.2.7.6** A CONTRATANTE disponibilizará sala para a capacitação técnica com infraestrutura e apoio básico (sala com a infraestrutura necessária para a capacitação);
- 3.2.7.7** A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

- 3.2.7.7.1** Nome do participante;
- 3.2.7.7.2** Conteúdo da capacitação;
- 3.2.7.7.3** Data e Hora;
- 3.2.7.7.4** Carga horária; e,
- 3.2.7.7.5** Frequência.

- 3.2.7.8** Certificação de participação deverá ser fornecida pela contratada, com descrição do conteúdo programático, carga horária e outras informações pertinentes.

3.3 ITEM 3 – SISTEMA DE TARIFAÇÃO INFORMATEC MODELO INFO 360

- 3.3.1** Sistema responsável pelo controle e gerenciamento da tarifação e bilhetagem com fornecimento de relatórios importantes sobre a utilização do ambiente de telefonia.
- 3.3.2** Suporte ao sistema INFORMATEC info 360 tais como: configuração de centro de custo, plano tarifário, perfil de acesso de informação e categorização de chamada, bem como a reconfiguração do ambiente, caso necessário.
- 3.3.3** Criação de senhas de chamada quando for aplicar tal funcionalidade.
- 3.3.4** Em caso de necessidade de alteração na base de banco de dados e reconfiguração do código-fonte, o fabricante deverá ser acionado sem custo adicional.
- 3.3.5** A garantia deve ser realizada em ambiente será no regime 8x5 (oito horas, 5 dias por semana), com atendimento inicial em 2 (duas) horas e com tempo de solução não superior a 8 (oito) horas contra mal funcionamento, acionado utilizando língua portuguesa, através de ligação local (e sem custo para a contratante), e-mail ou página web, permitindo o registro e acompanhamento da demanda.

4 DO PRAZO E DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, III, “a”, 2):

4.1 DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO.

- 4.1.1** O início da prestação dos serviços do **item 1 da Tabela Detalhamento do Objeto** deste TR deve ser em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo ser realizada a entrega da documentação do fabricante que comprove a extensão de garantia.
- 4.1.2** O início da prestação dos serviços do **item 2 da Tabela Detalhamento do Objeto** deste TR deve ser em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão de Ordem de Serviços junto à Contratada.
 - 4.1.2.1** Será realizada uma reunião com os fiscais do contrato e representante da Contratada antes do início das atividades visando sanar qualquer dúvida existente.
- 4.1.3** O início da prestação dos serviços do **item 3 da Tabela Detalhamento do Objeto** deste TR deve ser em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, devendo ser realizada a entrega da documentação do fabricante que comprove a extensão de garantia.
- 4.1.4** Com relação ao **item 2 da Tabela Detalhamento do Objeto** deste TR, após a emissão da Ordem de Serviço a Contratada deverá realizar no prazo de 30 (trinta) dias corridos as seguintes atividades:

4.1.4.1 Virtualização do Ambiente

- 4.1.4.1.1** Em função da migração de ambiente físico para o virtualizado será necessária a realização da atividade no prazo descrito acima;
- 4.1.4.1.2** A CONTRATADA deverá informar a configuração necessária das máquinas virtuais, com destaque para a quantidade de processadores, memória, espaço em disco, interfaces de rede configuração de vlan's, sistema operacional a ser instalado, entre outras informações pertinentes;



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 4.1.4.1.3** A CONTRATANTE deverá entregar a CONTRATADA em 05 (cinco) dias úteis o ambiente instalado conforme o item 4.1.4.1.2, podendo ser solicitado que a CONTRATADA acompanhe o processo de instalação das máquinas virtuais, com o objetivo de maior celeridade ao processo e ajustes particulares a solução AVAYA;
- 4.1.4.1.4** A CONTRATADA deverá realizar o processo de migração do ambiente físico para o virtualizado no prazo de 10 (dez) dias corridos;
- 4.1.4.1.5** Deverá ser realizados testes de validação entre os ambientes físico e virtual em horário definido pela CONTRATANTE, podendo inclusive ser executado fora do horário de expediente ou no final de semana, com a realização de testes de funcionamento, sem ônus para a CONTRATANTE, observando o prazo indicado no item 4.1.4.
- 4.1.4.1.6** Após a fase de testes será definido em conjunto a migração definitiva do ambiente físico para o ambiente virtual, observando o prazo indicado no item 4.1.4.

- 4.1.5** Apresentar certificado do técnico responsável para a solução AVAYA e INFORMATEC, no prazo de 05 (cinco) dias após a assinatura do contrato.
- 4.1.6** Revisão das versões e atualizações dos softwares de toda solução AVAYA e programar e atualização conforme cronograma a ser definido com a Contratante.
- 4.1.7** Revisão das versões e atualizações do software da solução INFORMATEC e programar e atualização conforme cronograma a ser definida com a Contratante.
- 4.1.8** Definir política de backup do ambiente de forma automática se possível com armazenamento em área definida pela Contratante.
- 4.1.9** Revisão da versão de firmware dos aparelhos AVAYA existentes.
- 4.1.10** Entrega de Relatórios com detalhamento do ambiente AVAYA e INFORMATEC.
- 4.1.11** Os prazos de adimplemento das obrigações contratadas admitem prorrogação nos casos e condições especificados no § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, e ocorrerão mediante solicitação por escrito, com antecedência mínima de até 03 (três) dias do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela Contratada.

4.2 LOCAL DA ENTREGA (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, III, “a”, 2):

- 4.2.1** A documentação e licenças que comprovem o cumprimento dos **itens 1 e 3 da Tabela Detalhamento do Objeto deste TR** deverão ser entregues na Seção de Telecomunicações (SETEL) do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal – TRE-DF, sito à Praça Municipal – SIG Qd. 02, lote 06, 4ª andar sala 409 do Edifício Sede.
- 4.2.2** O horário de realização da entrega deverá ser previamente agendado na Seção de Telecomunicações - SETEL, pelos telefones: (61) 3048-4200 e e-mail – setel@tre-df.jus.br.

4.3 DOS INSTRUMENTOS FORMAIS DE SOLICITAÇÃO DE FORNECIMENTO/PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (Res. CNJ nº 182/2013, art. 18, §3º, III, “a”, 3):

- 4.3.1** Para efeito de início da prestação dos serviços, será emitida Ordem de Serviço pela equipe de fiscalização da Contratante, devendo ser observadas as demais condições estabelecidas neste Termo de Referência, em especial a condição 4.1, sem prejuízo de outras que se fizerem necessárias à perfeita execução do objeto.
- 4.3.1.1** Caberá à Contratada apresentar soluções definitivas para os problemas apresentados durante todo o período de vigência da contratação, dentro dos prazos e das condições estabelecidas.
- 4.3.2** Durante a vigência e período da garantia os serviços serão solicitados mediante a abertura de chamado efetuado por técnicos da Contratante, via chamada telefônica, email, website ou chat do fabricante ou à empresa autorizada e, se constatada a necessidade, o fornecedor deverá providenciar o deslocamento do técnico para este Tribunal, para solução do problema no local, sem qualquer ônus ao Contratante.
- 4.3.3** O aceite e o posterior pagamento dos produtos não eximem a Contratada das responsabilidades pela correção de todos os defeitos, falhas e quaisquer outras irregularidades verificadas no curso da vigência e garantia dos serviços.

5 DAS GARANTIAS E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 4):

5.1 DA GARANTIA E DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

- 5.1.1** A CONTRATADA deverá dar suporte conforme abaixo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 5.1.1.1 Virtualização de aplicações em ambiente Nutanix e VMWARE.
- 5.1.1.2 Comunicação com Operadora de telefonia em caso de problemas.
- 5.1.1.3 Atendimento de chamados técnicos de forma remota ou presencial dependendo da situação.
- 5.1.1.4 Disponibilidade para atividades fora do horário comercial, como remanejamento de servidores e reinstalação de aplicações.
- 5.1.1.5 Ateste de ligações através do sistema de tarifação.
- 5.1.1.6 Troca de peças com disponibilidade de novas enquanto é reparada.
- 5.1.1.7 Configuração do SBC para habilitação de novos usuários remotos.
- 5.1.1.8 Atualização de novas versões, releases ou firmware das aplicações quanto disponível pelo Fabricante AVAYA e INFORMATEC.
- 5.1.1.9 Fornecimento mensal de relatórios com detalhamento dos logs do ambiente, tarifação, manutenções realizadas na central telefônica, latência dos dispositivos e os dados relacionados ao Call Center.
- 5.1.1.10 Regime de plantão diferenciado para os períodos eleitorais.
- 5.1.1.11 Execução de backup em local previamente definido pela contratante.
- 5.1.1.12 Prestar suporte à tecnologia da informação do órgão quando houver falhas que envolvam os equipamentos suportados e também, na implementação de funcionalidades disponíveis à solução de TIC.
- 5.1.1.13 Suporte a solução de URA existente.
- 5.1.1.14 Suporte ao sistema INFORMATEC.
- 5.1.1.15 Realização das configurações necessárias para utilização de aparelhos de fax através dos gateways existentes.
- 5.1.2 As licenças e suporte devem possuir garantia de 36 (trinta e seis) meses a partir do aceite definitivo.
- 5.1.3 A CONTRATADA deverá apresentar comprovação formal da aquisição da garantia técnica junto ao fabricante, abrangendo todos os equipamentos e software da solução. A entrega da garantia técnica do fabricante não exclui a responsabilidade da CONTRATADA da prestação de suporte on-site da solução.
- 5.1.4 A abertura de chamados poderá ser realizada através de telefone 0800 ou local, através da página da WEB ou através de endereço de e-mail. Quando da abertura de chamados através de telefone 0800 o mesmo deverá ser realizado inicialmente em português do Brasil.
- 5.1.5 A garantia prestada será livre de ônus para o TREFD.
- 5.1.6 A Contratada deverá disponibilizar atendimento por técnicos especializados para a solução de problemas, sem limitação para o número de chamadas, durante o período da garantia e assistência técnica.
- 5.1.7 Os critérios de aceitação dos serviços e os prazos para execução devem ser realizados mediante observância da classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo a Tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo máximo para término do atendimento
1	Problemas que tornem a solução inoperante.	8 (oito) horas, contadas a partir do início do atendimento, incluindo reparos de indisponibilidade do sistema.
		48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir do início do atendimento, caso seja constatada a necessidade de troca ou reparo de equipamentos, incluindo a reposição de partes defeituosas por uma nova, quando for o caso.
2	Problemas ou dúvidas que prejudiquem a operação da solução de comunicação, mas não interrompem o seu funcionamento.	24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico.
3	Problemas ou dúvidas que criam algumas restrições à operação da infraestrutura.	48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico.
4	Problemas ou dúvidas que não afetem a operação da infraestrutura.	48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da abertura do chamado técnico.

5.1.7.1 Para efeito da abertura do chamado dos serviços de correção dos problemas, deverá ser informada a severidade, conforme indicado na Tabela constante da condição 5.1.7.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

5.1.7.2 A contagem do prazo de atendimento, diagnóstico e resolução de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela Contratada, até o momento da comunicação da resolução definitiva do problema e aceite pela Unidade gestora do contrato.

5.1.7.3 Os chamados de severidade 1 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao TREFD.

5.1.7.3.1 A interrupção do suporte técnico de um chamado desse tipo de severidade por parte da Contratada, e que não tenha sido previamente autorizado pelo TREFD, poderá ensejar aplicação de penalidade prevista no instrumento contratual.

5.1.7.3.2 O diagnóstico e resolução adotada para o saneamento desse tipo de severidade deverão ser de, no máximo, 02 (dois) dias úteis, contados após a abertura do chamado, salvo justificativa devidamente fundamentada e aceita pela fiscalização.

5.1.7.4 Entende-se por conclusivo o atendimento quando a origem do chamado for sanada e estiver disponível para uso, em perfeitas condições de funcionamento.

5.1.7.5 A prestação dos serviços técnicos e garantia poderá ser feita por conexão remota, com exceção dos casos que necessitarem de uma atuação no local, devendo, nestes casos, ocorrer o deslocamento de um técnico da CONTRATADA até o local do problema, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE.

5.2 DA GARANTIA CONTRATUAL

5.2.1 A Contratada deverá prestar garantia contratual no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8666/1993, com validade durante o período de vigência do contrato, que somente será considerado adimplido após o seu recebimento definitivo, podendo ser estendida na hipótese de sinistro.

5.2.2 A efetivação da garantia deverá ser comprovada ao TRE-DF no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados a partir da assinatura do contrato.

5.2.3 A Contratada poderá optar por prestar a garantia por meio de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro garantia ou fiança, de acordo com a previsão inserta no art. 56, § 1º, alíneas I, II e III, da lei nº 8.666/1993.

5.2.4 Demais condições serão especificadas no Contrato.

6 FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 5):

6.1 As comunicações realizadas entre Contratante e Contratada deverão ser registradas por escrito prioritariamente através de Ofícios e e-mails e, em casos de urgência, poderão ser utilizados meios alternativos como telefone e aplicativos mobile de conversação, como Whatsapp.

6.2 Além da reunião de alinhamento e validação de expectativas, deverão ser realizadas, se necessário, outras reuniões presenciais ou não entre os fiscais do contrato e o Preposto da Contratada para avaliação do serviço(s) prestado(s) no período, e verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

6.3 As comunicações e acordos realizados pessoalmente em reuniões ou por meio de ligações telefônicas deverão ser formalizados, em até 24 horas, por escrito nos mesmos meios supracitados.

6.4 A assinatura de documentos do Processo Administrativo da Contratação (assinatura de contrato, aditivos, etc.) e petições deve ser realizada por meio do SEI – Sistema Eletrônico de Informações, mediante notificação da contratada por e-mail, nos termos estabelecidos em normativo específico do TRE-DF, salvo em caso de inviabilidade do sistema.

6.5 As comunicações deverão ser dirigidas à(s) pessoa(s) indicada(s) pela empresa contratada no início da execução contratual, devendo fornecer todos os dados necessários à regular comunicação (tais como nome, cargo, poderes, telefone, e-mail, endereço). A(s) pessoa(s) indicada(s) deverá (ao) ser a responsável (eis) pelo atendimento das demandas e resolução de todos os questionamentos e pendências. Nesse caso, os Fiscais deverão apresentar descritivos contendo situações merecedoras de avaliação por parte da Contratada.

7 DA ACEITAÇÃO DO OBJETO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 6):

7.1 Realizar o recebimento do objeto, pelo(s) servidor(es) gestor(es) do contrato da seguinte forma:



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 7.1.1** Para o(s) item(ns) 1 e 3 da **TABELA - DETALHAMENTO DO OBJETO** constante da condição 3 deste Termo de Referência: após a apresentação da comprovação de contrato de suporte com os fabricantes, desde que não haja pendências da CONTRATADA, mediante Termo de Recebimento Definitivo, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da entrega da documentação pertinente, mediante termo circunstanciado, observados os prazos de entrega estabelecidos na condição 4.1.1 e 4.1.3, respectivamente.
- 7.1.2** Para o item 2 da Tabela - **DETALHAMENTO DO OBJETO** constante da condição 3 deste Termo de Referência:
- 7.1.2.1** O **recebimento provisório** do objeto será mensal, mediante o ateste da nota fiscal, em até 05 (cinco) dias úteis do seu recebimento, pela fiscalização.
- 7.1.2.2** Em caso de conformidade, a fiscalização fará o atesto da nota referente à prestação mensal.
- 7.1.2.3** Em caso de não conformidade, o atesto da nota respectiva ficará pendente até o saneamento das irregularidades constatadas pela fiscalização, estando a Contratada obrigada a manter a continuidade da prestação dos serviços independentemente do atesto da parcela anterior.
- 7.1.2.4** O **recebimento definitivo** será feito após a expiração da vigência do contrato, mediante o ateste, pela fiscalização, da nota fiscal relativa ao último período, em até 10 (dez) dias úteis do seu recebimento.

8 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 7):

- 8.1** Para o(s) item(ns) 1 e 3 da **TABELA - DETALHAMENTO DO OBJETO**, constante deste Termo de Referência, o pagamento será efetuado em parcela única, a contar do recebimento definitivo previsto na condição 7.1.1.
- 8.2** Para o item 2 da **TABELA - DETALHAMENTO DO OBJETO**, constante da condição 3 deste Termo de Referência, o pagamento será realizado mensalmente, condicionado ao recebimento previsto na condição 7.1.2.1, 7.1.2.2 e a apresentação de relatórios mensais contendo, no mínimo, a discriminação/detalhamento das seguintes atividades:
- a) Quantidade por tipo de atendimento no período;
 - b) Descrição detalhada dos atendimentos e atividades executadas;
 - c) Total de horas por atendimento;
 - d) Incidentes e problemas verificados;
 - e) Reincidência de problemas;
 - f) Recomendações.
- 8.3** As demais condições e critérios para realização do pagamento estão previstas no instrumento contratual.

9 OBRIGAÇÕES DO TRE-DF (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, II, “m”)

- 9.1** Cumprir os termos do Contrato a ser firmado e ainda, efetuar os pagamentos das faturas nos prazos estabelecidos.
- 9.2** Exigir o fiel cumprimento de todos os itens previstos nas especificações técnicas descritas neste Termo de Referência.
- 9.3** Fiscalizar e emitir a certificação de serviços realizados conforme comprovações efetuadas nos termos do escopo da contratação.
- 9.4** Cabe ao TRE-DF prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto deste Termo de Referência e do Contrato.
- 9.5** Quando for o caso, deverá disponibilizar local e os meios materiais necessários à execução do contrato.
- 9.6** Examinar todos os materiais aplicados, antes de sua utilização, e decidir sobre a aceitação ou rejeição dos mesmos.
- 9.7** Rejeitar todo e qualquer material de má qualidade ou fora das especificações técnicas e estipular o prazo para sua retirada do local.
- 9.8** Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços, determinando prazo para adoção das medidas corretivas necessárias.
- 9.9** O TRE-DF se reserva ao direito de fazer exigências relacionadas à segurança, higiene e medicina do trabalho, sempre que julgue necessário, para a proteção das pessoas, dos equipamentos e das instalações.
- 9.10** Todos os documentos produzidos e repassados ao TRE-DF serão de propriedade do mesmo, e poderão ser reproduzidos sem nenhum ônus ou necessidade de permissão da Contratada.

10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, II, “m”)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 10.1** Para os itens 1 e 3 da Tabela – Detalhamento do Objeto a CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória da aquisição da garantia junto ao fabricante, em nome do Tribunal;
- 10.2** A CONTRATADA deve prover estrutura para abertura de chamados técnicos, conforme especificado neste Termo de Referência;
- 10.2.1** Durante o prazo de vigência contratual a CONTRATADA deverá prestar atendimento a todas as ocorrências referentes ao objeto contratado registradas na sua Central de Atendimento;
- 10.2.2** Os chamados abertos somente poderão ser fechados após autorização do CONTRATANTE, condicionado à perfeita correção dos problemas e incidentes;
- 10.2.3** Na abertura de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir um registro do chamado técnico contendo, no mínimo:
- 10.2.3.1** Número do chamado;
 - 10.2.3.2** Data e hora de abertura do chamado; e
 - 10.2.3.3** Descrição do problema.
- 10.2.4** Os chamados serão abertos pelo CONTRATANTE, quando então serão fornecidas as informações relativas ao problema detectado.
- 10.2.5** A CONTRATADA deverá garantir que o CONTRATANTE efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização do software, sem ônus adicional para o CONTRATANTE.
- 10.2.6** Qualquer chamado fechado, sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto, e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 10.3** Para todos os itens os custos relativos ao deslocamento de técnicos, transporte de componentes e equipamentos, dentre outros, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 10.4** Garantir padrão de qualidade na Assistência Técnica, por todo o período de vigência do contrato e da garantia dos equipamentos fornecidos.
- 10.5** Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade às obrigações assumidas e em acordo às condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório (art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666/1993).
- 10.6** Responsabilizar-se pelo transporte e entrega dos equipamentos que estejam sob atendimento, bem como dos procedimentos legais e dos custos correspondentes dessas operações (emissão de notas fiscais e seguros) nos locais indicados pela TRE-DF.
- 10.7** Responder pelos danos causados diretamente ao TRE-DF ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a vigência da garantia e assistência técnica, procedendo imediatamente aos reparos ou às indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 10.8** Arcar com todos os tributos, despesas e quaisquer ônus de natureza federal, estadual ou municipal, relativos ao Contrato e decorrente da legislação brasileira em vigor nesta data, ficará a cargo exclusivo da Contratada, que também se responsabilizará por seus recolhimentos e pelo cumprimento de todas as obrigações e formalidades legais perante as autoridades competentes.
- 10.9** Garantir que seus empregados se apresentem de maneira adequada ao tipo de serviço, com padrões de identificação visual por meio de vestuário e crachá de identificação.
- 10.10** Fornecer aos técnicos todos os materiais, equipamentos, ferramentas, instrumentos, transporte e outros meios necessários à execução dos serviços a serem prestados, sem ônus adicional para o TRE-DF.
- 10.11** Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração seja qual for, desde que praticada por seus técnicos no recinto do TRE-DF.
- 10.12** Assumir responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto do contrato ou em conexão com ela, ainda que acontecido nas dependências do TRE-DF.
- 10.13** Responsabilizar-se pelas despesas com alimentação, hospedagem, transporte e quaisquer outras ocasionadas com o deslocamento de seus técnicos no decorrer de atendimentos.
- 10.14** Executar os serviços com equipamentos e materiais apropriados, orientar e exigir de seus empregados a utilização de equipamentos de segurança.
- 10.15** É expressamente proibida à contratação de empregado pertencente ao quadro do TRE-DF durante a vigência deste contrato.
- 10.16** Manter o ambiente de trabalho em perfeitas condições de higiene e segurança após a conclusão do serviço. Providenciar, se necessário, limpeza geral no ambiente afetado pela atuação de seus técnicos.
- 10.17** Responder, ainda, por quaisquer danos causados diretamente aos equipamentos, informações e a outros bens de propriedade do TRE-DF, quando esses tenham sido ocasionados por seus técnicos durante a prestação dos serviços.
- 10.18** Dispor de recursos que permitam a conexão com o TRE-DF por e-mail, a fim de receber os chamados para os serviços, bem como, estabelecer comunicação documental entre as partes.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 10.19** A Contratada assumirá integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que efetuar, responsabilizando-se também pelos danos decorrentes da má execução dos serviços.
- 10.20** Indicar um representante devidamente credenciado junto ao TRE-DF, devendo representá-la em todos os atos referentes à execução do presente Contrato, com expressos poderes de responsabilização por todos os atos decorrentes da prestação dos serviços contratados.
- 10.21** Qualquer comunicação ao TRE-DF deverá ser feita ou entregue à unidade gestora do contrato, qual seja a SETEL.

11 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 11)

- 11.1** As sanções aplicáveis estão previstas no Edital e no instrumento contratual, com observância da legislação que rege a matéria.

12 CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 9)

- 12.1** A confidencialidade e sigilo serão adotados para toda informação relacionada aos processos internos/operação das atividades de negócio do TRE-DF.
 - 12.1.1** É vedada a disponibilização a terceiros, excetuando-se aquelas definidas nesta cláusula.
- 12.2** Não configuram informações confidenciais aquelas que:
 - 12.2.1** Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão do TRE-DF;
 - 12.2.2** Estavam na posse legítima da Contratada anteriormente a revelação, e não tenham sido obtidas diretamente ou indiretamente da parte reveladora;
- 12.3** Proteger os dados relacionais ao acesso remoto via VPN fornecido pela Contratante de forma a assegurar a legitimidade ao acesso.
- 12.4** A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste instrumento, sujeitará a Contratada, como também ao agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos comprovadas pela empresa, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

13 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E PREVISÃO DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 13.1** A presente demanda se classifica na Ação Julgamento de Causas e Gestão Administrativa (20GP), no elemento de despesa 3390.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ, nos subitens 07 - Manutenção Corretiva/Adaptativa e Sustentação de Softwares e 11 - Suporte de Infraestrutura de TIC. Demais informações constam do Despacho da área técnica orçamentária (id 0898209), nos autos do processo de contratação.

14 PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 14.1** A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados da última assinatura no SEI, podendo ter a sua duração prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos cumulativos:
 - 14.1.1** Os serviços tenham sido prestados regular e satisfatoriamente.
 - 14.1.2** A Administração mantenha interesse na continuidade da realização do serviço.
 - 14.1.3** O valor contratado permaneça economicamente vantajoso para a CONTRATANTE, comparativamente aos preços praticados em outras contratações similares, com base em pesquisa de preços a ser efetivada à época própria.
 - 14.1.4** A contratada manifeste expressamente interesse na prorrogação.
- 14.2** A Contratada não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

15 SUBCONTRATAÇÃO OU NÃO DOS SERVIÇOS

- 15.1** Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste Termo de Referência.

16 FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 4)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 16.1** O Contrato será fiscalizado pelos servidores descritos no item 20.1, aos quais competirá acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, cumprindo-lhes:
- 16.1.1** Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior;
 - 16.1.2** Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes deste Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
 - 16.1.3** Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados;
 - 16.1.4** As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº 8.666/93; e
 - 16.1.5** Aos servidores designados fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço a fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

17 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO/TECNOLOGIA (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 8)

- 17.1** Por se tratar de prestação de serviço de suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versões, em que serão apresentados problemas que deverão ser solucionados de forma efetiva, haverá a necessidade de transferência de conhecimento acerca das soluções apresentadas para definitivamente tornar os equipamentos e os softwares em pleno estado de funcionamento, conforme descrito no item 3.2.7.
- 17.2** Para que ocorra a transferência, no fechamento dos chamados, a CONTRATADA deverá fornecer em detalhes e por e-mail, a solução para o problema detectado pela SETEL - Seção de Telecomunicações do CONTRATANTE. O envio da solução por e-mail não exime a CONTRATADA do fornecimento do relatório mensal de prestação de serviço, com a consolidação dos chamados técnicos abertos pelo CONTRATANTE no período.

18 DIREITO DE PROPRIEDADE (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 9)

- 18.1** A CONTRATADA cederá ao Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos trabalhos desenvolvidos e resultados produzidos em consequência da contratação do objeto deste Termo de Referência, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

19 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OU FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO (Res. CNJ nº 182/2013, ART. 18, § 3º, III, “a”, 10):

- 19.1** A Contratada deverá disponibilizar, para execução dos serviços e de acordo com os demais itens deste Termo de Referência, uma equipe com perfil técnico qualificado e adequado à execução das atividades previstas, preferencialmente com técnicos treinados pelo fabricante para a execução, a operação, configuração, atualização e manutenção de todos os componentes que compõem a solução.
- 19.2** O Contratante poderá, a seu critério, em qualquer tempo, formalizar justificativa solicitando a substituição total ou parcial da equipe e/ou profissional apresentada (o), caso venha a ser constatado pela Contratante que os



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

profissionais, total ou parcialmente, não detém os conhecimentos técnicos necessários à perfeita execução das atividades descritas neste Termo de Referência.

19.3 Como condição para assinatura do Contrato, e sempre que solicitado, a Contratada deverá comprovar vínculo vigente com o fabricante, em até 5 (cinco) dias após a solicitação, mediante a apresentação de documento que comprove a aptidão exigida para executar o objeto, como contrato ou certificado de suporte técnico com o fabricante da solução especificada neste Termo de Referência, englobado todos os equipamentos e softwares que compõem o escopo deste termo, demonstrado, de forma inequívoca, vínculo vigente com o fabricante para acesso aos recursos técnicos necessários a prestação de garantia estendida e serviço de suporte do software durante o Contrato de Prestação de Serviços, inclusive atualizações quando houver.

19.3.1 A ausência dessa comprovação nas datas e nos prazos estipulados poderá ensejar a inexecução total ou parcial da obrigação assumida, a depender do momento em que for solicitada a documentação.

20 INDICAÇÃO DO FISCAL DO CONTRATO E SEU SUBSTITUTO

20.1 A fiscalização do contrato será exercida pelos servidores: Marcelo Missias Gomes – Mat. 0608 – SETEL/COIE/STIC e Maria Cristina Nogueira Duarte – Mat. 0173 - SETEL/COIE/STIC.

21 MODELO DE PROPOSTA: DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

21.1 A Proposta Comercial deverá obrigatoriamente ser formulada de acordo com os documentos e especificações técnicas constantes deste Termo de Referência, que serão avaliadas para fins de classificação e aceitação da Proposta.

22 DOS ANEXOS (ART. 18, § 3º, V):

22.1 Integram este Termo de Referência, os seguintes anexos:

- ANEXO I - Termo de Vistoria ou Ciência.
- ANEXO II - Termo de Confidencialidade.
- ANEXO III – Modelo de Proposta Comercial.

23 ESTIMATIVA DE CUSTO

23.1 Descrição dos serviços e estimativa dos custos:

Item	Descrição do serviço	Unidade	Quantidade	Valor (R\$)
1	Aquisição de extensão da garantia da solução AVAYA, pelo período de 36 meses, com pagamento em parcela única.	Serviço	1	121.999,09
2	Prestação de suporte técnico para a solução de telefonia e sistema de Tarifação, pelo período de 36 meses, com pagamento mensal.	Serviço	1	149.460,48 (valor para 36 meses)
3	Aquisição de extensão da garantia da solução do sistema de tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 para 1500 ramais, pelo período de 36 meses com pagamento em parcela única.	Serviço	1	15.155,14
VALOR TOTAL ESTIMADO				286.614,71

23.2 Os Valores apresentados tem custo médio de **R\$ 286.614,71** por 36 meses, devendo ser observadas as formas de pagamento previstas no item 3.

24 INFORMAÇÕES ADICIONAIS

24.1 As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.

24.2 Não será exigida a apresentação de amostras.



PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

- 24.3** De acordo com a Resolução n.º 07, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ficam as Proponentes científicas de que é vedada a contratação de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

25 RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÃO	
Integrante da área demandante	Marcelo Missias Gomes – Mat. 0608 – SETEL/COIE/STIC
Integrante Técnico	Anderson de Souza Meneses – Mat. 1589 – SARSO/COIE/STIC
Integrante Técnico	Maria Cristina Nogueira Duarte – Mat. 0173 - SETEL/COIE/STIC
Integrante administrativo:	Klíssia Freire da Silva – Mat. 1352 – COMAC/SAO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE VISTORIA OU CIÊNCIA

Declaro, para fins de participação e habilitação no Pregão Eletrônico nº ____/2021 (SEI nº ____) que a empresa _____ CNPJ nº _____, representada por _____, vistoriou o(s) local(is) de realização e execução dos serviços de manutenção e suporte técnico solicitados no Termo de Referência, tomando pleno conhecimento da abrangência, da complexidade e de todas as peculiaridades técnicas e elementos necessários à elaboração da proposta comercial e à execução dos trabalhos integrantes do instrumento convocatório do Pregão Eletrônico nº ____/2021.
Brasília (DF), de ____ de 2021.

Representante TREF

Representante da licitante: CPF:

TERMO DE CIÊNCIA

Eu, _____, na qualidade de representante/preposto da empresa _____, CNPJ nº _____, declaro ter tomado pleno conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, tais como abrangência, complexidade e de todas as peculiaridades técnicas e elementos necessários à elaboração da proposta comercial e à execução dos trabalhos integrantes do Edital do(a) _____ nº ____/_____.
Brasília, ____ de _____ de 2021.

Licitante:

Representante:

Documento:

Obs: Caso a licitante realize a vistoria, poderá ser emitida a Declaração de Vistoria pelo TRE/DF conforme acima, prestando-se aos mesmos fins que a Declaração de Ciência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL
ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, inscrito(a) sob RG n.º _____ e CPF n.º _____, colaborador da empresa _____, estabelecida no endereço _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, em razão da execução das atividades previstas do contrato TRE-DF n.º _____, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente de infraestrutura de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do DF e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Compromisso de Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do TRE-DF. 2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de idéia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e idéias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.

3. Neste ato me comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa ao TRE-DF, das informações restritas reveladas. 4. Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE-DF, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.

5. Obrigo-me, perante o TRE-DF, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o TRE-DF e a _____.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Brasília, ____ de _____ de 2021.

Assinatura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL
ANEXO III
MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

PROPONENTE:			
ENDEREÇO:			
CIDADE	Nº		
BAIRRO:	UF		
FONE	E-MAIL :		
CEP:	CNPJ		

- 1) No preço global estão incluídos todos os custos diretos e indiretos com o fornecimento dos bens e prestação dos serviços, inclusive tributos, encargos trabalhistas, equipamentos, pessoal, taxas, transportes, alimentação, estadia, transporte de funcionários, combustível etc.
- 2) A empresa declara estar apta do ponto de vista jurídico, econômico, técnico e operacional para a prestação dos serviços que integram esta proposta.
- 3) A empresa declara a suficiência do preço proposto para a cobertura de todas as despesas que envolvem a execução da solução licitada, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

Observação 1: Por força do art. 2º, §3º do Decreto n. 6.306/2007, o IOF não poderá ser incluído no valor da proposta.

Observação 2: Para o item 2, o valor mensal a ser pago à empresa a ser contratada será o valor total do item dividido por 36 (trinta e seis).

Item	Descrição do serviço	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Aquisição de extensão da garantia da solução AVAYA, pelo período de 36 meses, com pagamento em parcela única.	Serviço	1		
2	Prestação de suporte técnico para a solução de telefonia e sistema de Tarifação, pelo período de 36 meses, com pagamento mensal.	Serviço	1		
3	Aquisição de extensão da garantia da solução do sistema de tarifação INFORMATEC modelo INFO 360 para 1500 ramais, pelo período de 36 meses com pagamento em parcela única	Serviço	1		
TOTAL (1 + 2 + 3)					

RESUMO DOS ITENS

Item	Descrição do serviço	Resumo do Item	Quantidade
1	Aquisição de extensão da garantia da solução AVAYA, pelo período de 36 meses, com pagamento em parcela única, no regime de 8x5 (oito horas dos dias uteis)	Sistema redundante Avaya Server Edition versão 11	1
		Session Border Controller	150
		Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônico Avaya	672
		Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônicos de outro fabricante	170
		Licenças Power User para habilitação ramal em Smartphone e Computador	471
		Canais SIP para entroncamento com Operadora	150
		Licença de Sofphone para computador	1



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

	Licença Console telefonista	1
	Sistema VoiceMail Pro	158
	Sistema de gravação de chamadas Media Manager	1
	Avaya Contact Center Select – ACCS + 1 supervisor	10
	Licenças CTI	2
	Gateways Avaya Control Unit V2 com 8 troncos E1s (240 canais E1)	4

Item	Descrição do serviço	Detalhes
2	Prestação de suporte técnico para a solução de telefonia e sistema de Tarifação, no regime de 24x5 (24 horas em todos os dias da semana) pelo período de 36 meses, com pagamento mensal.	<p>Virtualização de aplicações utilizando o ambiente Nutanix e VMWARE a critério da CONTRATANTE, utilizando a versão compatível do fabricante AVAYA.</p> <p>Comunicação com Operadora de telefonia em caso de problemas.</p> <p>Atendimento de chamados técnicos de forma remota ou presencial dependendo da situação.</p> <p>Disponibilidade para atividades fora do horário comercial, como remanejamento de servidores e reinstalação de aplicações.</p> <p>Ateste de ligações através do sistema de tarifação.</p> <p>Troca de peças com disponibilidade de novas enquanto é reparada.</p> <p>Configuração do SBC para habilitação de novos usuários remotos.</p> <p>Atualização de novas versões das aplicações quanto disponível pelo Fabricante AVAYA ou INFORMATEC.</p> <p>Fornecimento mensal de relatórios com detalhamento dos logs do ambiente, tarifação, manutenções realizadas na central telefônica, latência dos dispositivos e os dados relacionados ao Call Center.</p> <p>Regime de plantão diferenciado para os períodos eleitorais de acordo com a Contratante, com atendimento presencial no Edifício sede do TREFDF, tais custos deverão fazer parte da proposta comercial;</p> <p>Execução de backup em local previamente definido pela contratante.</p> <p>Prestar suporte à tecnologia da informação do órgão quando houver falhas que envolvam os equipamentos suportados e também, na implementação de funcionalidades disponíveis à solução de TIC.</p> <p>Suporte a solução de URA existente.</p> <p>Realização das configurações necessárias para utilização de aparelhos de fax através dos gateways existentes.</p> <p>Transferência de Conhecimento</p>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DISTRITO FEDERAL

Item	Descrição do serviço	Detelhes
3	Aquisição de extensão da garantia da solução do sistema de tarifação INFORMATEC modelo INFO 360, no regime de 8x5 (oito horas nos dias úteis da semana), pelo período de 36 meses, com pagamento em parcela única.	Para 1500 ramais, pelo período de 36 meses com pagamento em parcela única.

OBS: Informar o prazo de validade da proposta que não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias; Informar o prazo de garantia e suporte técnico que não poderá ser inferior a 36 (trinta) meses.