**TERMO DE RERRATIFICAÇÃO AO CONTRATO N. 113/2018 DE AQUISIÇÃO DE EXPANSÃO DA SOLUÇÃO DE PROCESSAMENTOS DE DADOS/SERVIDORES BLADES, PARA OS DATACENTERS DO FORUM DA CAPITAL E DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MATO GROSSO, COM GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO, ALÉM DA EXTENSÃO DO SERVIÇO REFERENTES AOS DEMAIS EQUIPAMENTOS JÁ INSTALADOS DA SOLUÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MATO GROSSO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO/FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO - FUNAJURIS E A EMPRESA SOS INFORMÁTICA LTDA**.

**ESTADO DE MATO GROSSO**, por intermédio do **PODER JUDICIÁRIO/TRIBUNAL DE JUSTIÇA**, CNPJ N. 03.535606/0001-10 (Fonte 100) ou do **FUNDO DE APOIO AO JUDICIÁRIO/FUNAJURIS**, CNPJ sob o n° 01.872837/0001-93 (Fonte 240/640), com sede no Palácio da Justiça, Centro Político Administrativo, na cidade de Cuiabá/MT, neste ato representado pelo seu Presidente, Excelentíssimo Senhor Desembargador **CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA**, inscrito no CPF nº 012.075.878-42, portador da Carteira de Identidade nº 7.388.085-1 SSP/SP, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a Empresa **SOS INFORMÁTICA LTDA,** inscrita no CNPJ/MF sob o nº 31.979.529/0001-22, Inscrição Estadual 83.565.764, sediada na Avenida Ministro Ivan Lins, n. 460, sala 106, Barra da Tijuca – Rio de Janeiro-RJ, CEP 22.620-110, e-mail licita@sosinformatica-ti.com.br, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato, representada pelo Sr. **CELSO TERNES**, brasileiro, Diretor, portador da Carteira de Identidade nº 970.389, expedida pelo SSP/DF, e CPF nº 317.669.789-91, fones: 21-2253-6354/2253-9379/2263-8050, tendo em vista o que consta no Edital do **Pregão Eletrônico n. 58/2018-CIA 0002347-96.2018.8.11.0000**, no Termo de Referência n. 04/2018 CIA 0002347-96.2018.8.11.0000 e em observância às disposições da Lei nº 8.666/1993, da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 2.271/1997 e Resolução 182/2013-CNJ, resolvem celebrar o presente Termo de Rerratificação, decorrente do Pregão Eletrônico nº 58/2018, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO DA RERRATIFICAÇÃO**

**1.1.** O presente termo tem por finalidade, **retificar** os itens 2.2., 2.3., 2.4., da Cláusula Segunda – VIGENCIA, os subitens 5.1.3., 5.1.7., da Cláusula Quinta – PAGAMENTO, os subitens 7.2.1., 7.2.2., 7.5.1., 7.11.4.1.1., 7.11.4.3., 7.11.6.3.,



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

7.11.7.2., da Cláusula Sétima – DETALHAMENTO DO OBJETO e o item 10.2., da Cláusula Décima - REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3°, IV), bem como para **excluir** os subitens 5.1.4., 5.1.5., 5.1.6., 5.1.8.1., 5.1.8.2., da Cláusula Quinta - PAGAMENTO, os subitens 7.2.5., 7.2.6., os itens 7.3., 7.4., 7.6., 7.7., 7.8., 7.9., 7.10., os subitens 7.11.1., 7.11.2.1., 7.11.2.3., da Cláusula Sétima – DETALHAMENTO DO OBJETO, os subitens 8.2.3., 8.2.4., 8.2.5., 8.2.6., da Cláusula Oitava – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA, do contrato firmado entre as partes, conforme CI n. 73/2019 – DC, subscrita pelo Fiscal Integrante Técnico do Contrato, às fl. 123/125v-TJMT.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DA RERRATIFICAÇÃO**

**2.1. RETIFICAR** os subitens 5.1.3., 5.1.7., da Cláusula Quinta – PAGAMENTO, os subitens 7.2.1., 7.2.2., 7.5.1., 7.11.4.1.1., 7.11.4.3., 7.11.6.3., 7.11.7.2., da Cláusula Sétima – DETALHAMENTO DO OBJETO e o item 10.2., da Cláusula Décima - REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3°, IV), bem como para **EXCLUIR** os itens 2.2., 2.3., 2.4., da Cláusula Segunda – VIGENCIA, os subitens 5.1.4., 5.1.5., 5.1.6., 5.1.8.1., 5.1.8.2., da Cláusula Quinta - PAGAMENTO, os subitens 7.2.5., 7.2.6., os itens 7.3., 7.4., 7.6., 7.7., 7.8., 7.9., 7.10., os subitens 7.11.1., 7.11.2.1., 7.11.2.3., da Cláusula Sétima – DETALHAMENTO DO OBJETO, os subitens 8.2.3., 8.2.4., 8.2.5., 8.2.6., da Cláusula Oitava – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA, cuja redação passará a ser da seguinte forma:

**DA CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA**

**Excluir os itens:**

**2.2.** A garantia e o suporte do item 3 terá duração de 36 (trinta e seis) meses, a contar do dia do recebimento definitivo da solução em questão.

**2.3.** A garantia e o suporte dos itens 4 a 7 terão início a contar do dia seguinte ao término da vigência da garantia do contrato 72/2017, 25/03/2019, a se findar em conjunto com a vigência deste contrato;

**2.4.** A garantia e o suporte dos itens 8 e 9 terão início a contar do dia seguinte ao término da vigência da garantia do contrato 72/2015, 18/12/2018, a se findar em conjunto com a vigência deste contrato.

**DA CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

**Onde se lê:**

**5.1.3.** O pagamento dos itens 1, 2, 10 e 11 será realizado de uma única vez, após a instalação dos produtos e execução dos serviços



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

previstos, em até 30 (trinta) dias úteis, contados da data do recebimento definitivo;

**Leia-se:**

**5.1.3.** O pagamento do item 10 será realizado de uma única vez, após a entrega dos produtos em até 30 (trinta) dias úteis, contados da data do recebimento;

**Excluir os itens:**

**5.1.4.** O pagamento do item 3 será realizado em 36 parcelas mensais, de igual valor, à partir do início da vigência de garantia, conforme Termo de Garantia (Anexo B) a ser assinado concomitantemente ao contrato;

**5.1.5.** O pagamento dos itens 4 a 7 será realizado em parcelas mensais, de igual valor, à partir do início da nova vigência de garantia, 18/12/2018 até o término da vigência do item 3, conforme Termo de Garantia (Anexo B) a ser assinado concomitantemente ao contrato.

**5.1.6.** O pagamento dos itens 8 e 9 será realizado em parcelas mensais, de igual valor, à partir do início da nova vigência de garantia, 25/03/2019, até o término da vigência do item 3, conforme Termo de Garantia (Anexo B) a ser assinado concomitantemente ao contrato.

**Onde se lê:**

**5.1.7.** O pagamento dos itens 1, 2, 10 e 11 poderá ser efetivado até 30 (trinta) dias após a entrega do Termo de Recebimento Definitivo, pelo Contratante à Contratada, com apresentação da Nota Fiscal Eletrônica devidamente acompanhada dos documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação da contratada e das certidões (conforme exigências do fisco), cabendo ao fiscal demandante, ao fiscal técnico e à Comissão de Recebimento de Bens Permanentes, atestá-la conjuntamente.

**Leia-se:**

**5.1.7.** O pagamento do item 10 poderá ser efetivado até 30 (trinta) dias após a entrega do Termo de Recebimento Definitivo, pelo Contratante à Contratada, com apresentação da Nota Fiscal Eletrônica devidamente acompanhada dos documentos comprobatórios da manutenção das condições de habilitação da contratada e das certidões (conforme exigências do fisco), cabendo ao fiscal demandante, ao fiscal técnico e ao fiscal administrativo.

**Excluir os itens:**

**5.1.8.1.** A comprovação de instalação se dará com emissão de documento por parte do preposto da CONTRATADA e pelo fiscal técnico da CONTRATANTE, com suas respectivas assinaturas.



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**5.1.8.2.** A não emissão do documento acima descrito caracteriza a não instalação do equipamento, ficando o PJMT desobrigado de realizar o pagamento até a devida instalação;

**DA CLÁUSULA SÉTIMA – DETALHAMENTO DO OBJETO**

**Onde se lê:**

**7.2.1.** Para a instalação dos equipamentos contratados, caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos equipamentos, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e demais componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

**Leia-se**

**7.2.1.** Para a instalação do objeto contratado, caberá a CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento, alimentação e estadia do seu técnico ao/no local da instalação dos equipamentos, bem como pela retirada e entrega dos mesmos, de peças de reposição e demais componentes necessários, com todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

**Onde se lê:**

**7.2.2.** Os equipamentos deverão ser entregues pelo fornecedor em perfeitas condições de operação;

**Leia-se:**

**7.2.2.** O objeto contratado deverá ser entregue pelo fornecedor em perfeitas condições de operação;

**Excluir os subitens:**

**7.2.5.** Deverá ser entregue juntamente com a expansão contratada, relação detalhada do(s) componente(s) recebido(s), em que constem: modelos, *features*, configurações, etc.;

**7.2.6.** Deverá ser entregue juntamente com a expansão contratada, toda a documentação técnica, composta por manuais de instalação, configuração e operação, em CD/DVD-ROM, bem como respectivas notas fiscais e/ou faturas;

SERPRO
Assinado digitalmente por:
CELSO TERNES
CPF:/CNPJ 317669789 91 Assinado em: 30/05/2019
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

**Excluir os itens:**

**7.3. Reunião de Alinhamento**

**7.3.1.** Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**7.3.2.** Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Fiscal do Contrato e o Preposto da LICITANTE VENCEDORA.

**7.3.3.** A reunião realizar-se-á no TJMT, em até 05 (cinco) dias úteis a contar da data de assinatura do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Fiscal do Contrato do TJMT.

**7.3.4.** Nessa reunião, a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto, além de fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos neste Termo de Referência para os profissionais que serão alocados para a execução dos serviços e instalação dos equipamentos.

**7.3.5.** Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar de ata de reunião a ser lavrada pelo Fiscal Técnico do Contrato no TJMT e assinada por todos os participantes.

**7.3.6.** A Contratada cumprirá as instruções complementares do TJMT quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências do PJMT.

**7.4. Instrumentos de Solicitação do(s) Serviço(s) (Art. 18, § 3º, III, a, 3).**

**7.4.1.** Abertura em central de atendimento único, tanto para hardware quanto para serviço;

**7.4.2.** Serão utilizados os seguintes instrumentos formais de solicitação do(s) serviço(s):

**7.4.2.1.** Atendimento através de canal telefônico gratuito 0800 e/ou canal telefônico com tarifa local tipo “400X”, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

**7.4.2.2.** Chamado técnico através de site na Internet, 24 horas por dia, 7 dias por semana;

**7.4.2.3.** Abertura de chamado através de ordem de serviço conforme modelo Anexo B este termo de referência;

**<u>Onde se lê:</u>**

**7.5.1.** Os locais de instalação e execução do objeto deste Termo de Referência se encontram descritos no item 3.2 (dinâmica de execução).

**<u>Leia-se:</u>**

**7.5.1.** Os locais de instalação e execução do objeto deste Termo de Referência se encontram descritos no item 7.2 (dinâmica de execução).

**<u>Excluir os itens:</u>**



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**7.6. Horário de Execução do Serviço**

**7.6.1.** Instalação: Horário de expediente do PJMT, que compreende de segunda a sexta, entre 10h e 18h;

**7.6.2.** Suporte: Serviço de atendimento na modalidade de 24hx7d;

**7.6.3.** Garantia: Serviço direto do fabricante, na modalidade de 8hx5d.

**7.7. Execução da Ordem de Serviço**

**7.7.1.** Para o início da execução da OS, deverá ser enviado e-mail de confirmação de abertura para o fiscal técnico e fiscal técnico substituto, ou e-mail indicado por eles, o qual deverá conter no mínimo:

**7.7.1.1.** Nº da OS;

**7.7.1.2.** Data e hora de abertura da OS;

**7.7.1.3.** Nome do solicitante;

**7.7.1.4.** Localidade para execução da OS;

**7.7.1.5.** Responsável técnico para o atendimento;

**7.7.1.6.** Nível de severidade informado;

**7.7.1.7.** Problema relatado pelo solicitante;

**7.7.1.8.** Previsão de tempo de solução;

**7.7.2.** Em caso de mudança da severidade da OS (Item 7.9.2.1 e 7.9.3.2), deverá ser enviado novo e-mail contendo todas as informações do item anterior;

**7.7.3.** Independente da forma que a OS foi iniciada, conforme definido no item 7.4.2, deverá ser enviado e-mail conforme no item 7.7.1.

**7.7.4.** Não obstante ser a Contratada a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o Contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização.

**7.8. Nível Mínimo de Serviços Exigidos para a Garantia (NMSE) (Art. 18, § 3º, III, a, 4).**

**7.8.1.** A prestação do Serviço Técnico Especializado executado terá sua qualidade medida por meio de Nível Mínimo de Serviço Exigido.

**7.8.2.** Em Reunião Inicial, após a solicitação oficial pelo CONTRATANTE a CONTRATADA deverá apresentar prova de aquisição dos serviços técnicos de suporte do fabricante para o período de 36 (trinta e seis) meses especificado neste termo de referência.

**7.8.3.** Na Reunião Inicial, referente ao serviço de operação assistida, a CONTRATADA deverá apresentar certificados de conclusão de treinamentos oficiais do fabricante, referente à solução ofertada, dos técnicos que prestarão os serviços de operação assistida para a solução entregue pela CONTRATADA.



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**7.8.4.** Caberá à CONTRATADA manter profissionais capacitados a desenvolver as atividades pertinentes para a plena execução do objeto contratual, com as certificações CCNA Data Center, CCDA ou CCNP oficiais.

**7.8.5.** Para cada novo profissional que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar cópia das certificações exigidas, juntamente com o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE.

**7.8.6.** Havendo qualquer interrupção no funcionamento da solução, o TJMT efetuará abertura de chamado reportando todos os sintomas.

**7.8.7.** Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:

**7.8.7.1.** Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pelo TJMT na Central de Atendimento do Fornecedor e o efetivo início dos trabalhos de suporte.

**7.8.7.2.** Prazo de Solução Definitiva: Tempo decorrido entre a abertura do chamado técnico efetuado pelo Departamento de Conectividade na Central de Atendimento do Fornecedor e a efetiva recolocação da solução em pleno estado de funcionamento.

**7.8.8.** A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado técnico na Central de Atendimento disponibilizado pelo Fornecedor, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pelo Departamento de Conectividade do TJMT.

**7.8.9.** As características do serviço NMS são as seguintes:

**7.8.9.1.** **Período do serviço**: 36 (trinta e seis) meses para o item 3 da tabela do item 1.2.7. Para os itens de 4 a 7 da tabela, o período será à partir do fim da vigência regida pelo contrato 72/2017, 24/03/2019, até o fim dos 36 meses preditos para o item 3. Já para os itens 8 e 9, conta-se à partir do fim do suporte e garantia referente ao contrato 72/2015, 17/12/2018, com o fim previsto em comunhão com os demais citados anteriormente;

**7.8.9.2.** **Tempo de atendimento**: até 24 horas, variando de acordo com a severidade;

**7.8.9.3.** **Tempo de reparo**: varia de acordo com a severidade, conforme item 7.9.2;

**7.8.9.3.1.** O tempo de reparo será contado a partir da abertura do chamado, limitado até o prazo estipulado nas tabelas de severidades do item 7.9.2.1 e / ou 7.9.3.2;



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**7.8.9.4.** **Intervalo de cobertura:** 8 x 5 (8 horas por dia, 5 dias por semana);

**7.8.9.5.** **Suporte a distância/remoto**: Assistência remota para solução de problemas comuns de suporte.

**7.8.9.6.** **Administrador remoto dedicado**: durante o horário comercial, a Contratada disponibilizará recurso(s) remoto dedicado(s);

**7.8.9.6.1.** Coordenar a entrega de eventos de manutenção de ativos de acordo com a janela de manutenção do Tribunal de Justiça;

**7.8.9.6.2.** Fornecer, aos fiscais técnicos, através de meio eletrônico, relatórios semestrais e/ou recomendações para o ambiente;

**7.8.9.6.3.** Gerenciar atendimento de segundo nível para quando os problemas não forem resolvidos através de processos padronizados, atuando como ligação de serviços para coordenar todos os recursos necessários a fim de enfrentar questões individuais de gravidade um ou problemas mais sistêmicos;

**7.8.9.6.4.** Gerenciar situação crítica, atuando como ponto de contato único para resolução de problemas;

**7.8.9.6.5.** Realizar avaliações destinadas a melhorar a eficiência operacional, quando considerado necessário pelas partes.

**7.8.9.7.** Todo e qualquer procedimento de atualização remota deve ser programado, previamente, entre a CONTRATADA e o fiscal técnico ou fiscal técnico substituto, através de e-mail.

**7.9. Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos**

**7.9.1.** Os Níveis de Serviço serão classificados conforme as severidades de 1 a 4.

**7.9.2. Suporte técnico ao(s) hardware(s) da solução;**

**7.9.2.1.** O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atendimento | Tempo de Atendimento | Tempo de Solução | Observações |
|---|---|---|---|---|---|
| 1- Crítica | Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado. | On-site | No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do | No máximo 6 (seis) horas após a abertura do chamado | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos |



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | PJMT | | noturnos e dias não úteis. |
| 2 - Alta | Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho. | On-site | No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações do PJMT. | No máximo 8 (oito) horas após a abertura do chamado | O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. |
| 3 - Média | Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja a necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância. | Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física. | No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado | No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado | Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a contratada deverá colocar à disposição do PJMT, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da contratada. |
| | Chamados com objetivo de solicitar acompanhamento técnico presencial para o desligamento e posterior ligação do(s) equipamento(s), em virtude de atividade programada. | On-site | No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado | Conforme agendamento | O atendimento deverá ser realizado conforme o agendamento, mesmo que contemple períodos noturnos e dias não úteis. |
| 4 - Baixa | Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto. | Remoto | No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado | No máximo 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado | Os chamados classificados com Severidade 4 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00h. às 18:00 h., de segunda-feira a sexta-feira, horário de Cuiabá. |

**7.9.3. Suporte técnico ao(s) software(s) da solução;**

**7.9.3.1.** Possuir suporte técnico remoto para o(s) software(s) instalado(s) da solução que não seja o sistema operacional



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

ou hypervisor, durante o período de vigência da garantia, assegurando prazos de atendimento compatíveis com a instalação, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete (7) dias por semana (à exceção dos chamados de Severidade 3 e 4).

**7.9.3.2.** O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

| Severidade | Descrição | Tipo de Atendimento | Tempo de Atendimento | Tempo de Solução | Observações |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 - Crítica | Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente paralisado. | Remoto | No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado | No máximo 6 (seis) horas após a abertura do chamado | Se após 3 (três) horas de iniciado o atendimento remoto ao chamado o ambiente afetado não tiver sido restabelecido, o atendimento on-site deverá ser iniciado em até 4 (quatro) horas do início do atendimento remoto. O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. |
| 2 - Alta | Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho. | Remoto | No máximo 2 (duas) horas após a abertura do chamado | No máximo 8 (oito) horas após a abertura do chamado | Se após 4 (quatro) horas de iniciado o atendimento remoto ao chamado o ambiente afetado não tiver sido restabelecido, o atendimento on-site deverá ser iniciado em até 5 (cinco) horas do início do atendimento remoto. O atendimento não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis. |
| 3 - Média | Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente. | Remoto | No máximo 4 (quatro) horas após a abertura do chamado | No máximo 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado | Caso o problema não possa ser resolvido remotamente dentro do prazo estabelecido, a contratada deverá colocar à disposição do PJMT, um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro |



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | de tal providência será da contratada. Os chamados classificados com Severidade 3 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00h. às 18:00h., de segunda-feira a sexta-feira, horário de Cuiabá. |
| 4 - Baixa | Chamados com objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto | Remoto | No máximo 24 (vinte e quatro) horas após a abertura do chamado | No máximo 120 (cento e vinte) horas após a abertura do chamado | Os chamados classificados com Severidade 4 serão atendidos em horário comercial, ou seja, das 08:00h. às 18:00 h., de segunda-feira a sexta-feira, horário de Cuiabá. |

**7.9.4.** Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

**7.9.5.** **Realizar eventos periódicos de manutenção remota**: Serão prestados, aos 12 e 24 meses de contrato, eventos remotos de atualização de, no mínimo, os seguintes componentes:

**7.9.5.1.** BIOS do sistema;

**7.9.5.2.** Firmware do Controlador;

**7.9.5.3.** Controlador de acesso remoto/placa de gerenciamento;

**7.9.5.4.** Drivers de NICs;

**7.9.5.5.** Drivers de controladora de discos;

**7.9.5.6.** Firmwares de *backplane/midplane* SCSI e SAS;

**7.9.5.7.** Sempre que houver uma atualização nos componentes suportados e autorizado pelo PJMT através de seus fiscais técnicos, será realizado um evento remoto, sem custo adicional ao cliente, e sem limite máximo de eventos durante o contrato.

**7.9.6.** Em quaisquer casos e quando necessário, a CONTRATADA deverá enviar informações, para o e-mail gerencia.conectividade@tjmt.jus.br, ou e-mail indicado por eles, sobre as correções a serem aplicadas ou a própria correção.

**7.9.7.** Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro do prazo definido nos itens 7.9.2 ou 7.9.3, ou caso o Fiscal do Contrato entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, será iniciado processo de aplicação de penalidades previstas, conforme o nível de serviço transgredido.

**7.9.8.** Após a conclusão do suporte, o Fornecedor comunicará o fato ao Departamento de Conectividade do TJMT e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso o Departamento de



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

Conectividade do TJMT não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pelo Fornecedor. Nesse caso o Departamento de Conectividade do TJMT informará as pendências relativas ao chamado aberto.

**7.9.9.** Sempre que houver quebra dos NMS, o(s) fiscal(is) técnico(s) emitirá(ão) notificação ao Fornecedor, ou seu preposto, que terá o prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as justificativas para as falhas verificadas.

**7.9.10.** Caso não sejam observados os prazos para atendimento previstos, a Contratada estará sujeita a multas/glosas, calculadas sobre o valor global do contrato, conforme o disposto na tabela abaixo, onde a sigla "PA" corresponde a Prazo de Atendimento, e "PS" corresponde a Prazo de Solução.

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO | PENALIDADE |
|---|---|---|
| 1 – Crítica | PA | Multa de 2%, sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 1 (um) dia de atraso, multa de 5% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| | PS | Multa de 3% sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 1 (um) dia de atraso, multa de 6% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| 2 – Alta | PA | Multa de 1%, sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 1 (um) dia de atraso, multa de 3% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| | PS | Multa de 2% sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 1 (um) dia de atraso, multa de 5% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| 3 – Média | PA | Multa de 0,5%, sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 3 (três) dias de atraso, multa de 1% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| | PS | Multa de 1% sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 2 (dois) dias de atraso, multa de 2% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| 4 - Baixa | PA | Multa de 0,5%, sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 3 (três) dias de atraso, multa de 1% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no |



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

| | | |
|---|---|---|
| | | artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |
| | PS | Multa de 1% sobre o valor do Contrato, aplicada em dobro na sua reincidência. Com 3 (três) dias de atraso, multa de 2% (VTC), o Contrato poderá ser rescindido e ser decretada a sua inexecução total ou parcial com base no artigo 86 da Lei no 8.666, de 1993. |

**7.9.11.** A aplicação das multas acima descritas estará restrita ao máximo de 02 (duas) ocorrências, podendo ser acumulado os valores de multa quando alterado a severidade pelo fiscal técnico do contrato.

**7.9.11.1.** No caso de aplicação das multas por inexecução do contrato, fica o valor de 10% (VTC) aceito uma única vez por contrato.

**7.9.12.** A Contratada ficará sujeita às penalidades previstas no item 7.9.10, em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução parcial (imperfeita), mora de execução e inadimplemento contratual, sem prejuízo das penalidades previstas nas Sanções Administrativas constante nesse Termo de Referência.

**7.10. Monitoramento da Execução (Art. 18, § 3º, III, a, 5)**

**7.10.1.** Será efetuado pelos fiscais demandantes, técnicos e administrativos.

**<u>Excluir os subitens:</u>**

**7.11.1.** O processo de recebimento dos objetos será regido conforme previsto no artigo 73, da Lei nº 8.666/93, e será realizado conjuntamente pelo fiscal demandante, pelo fiscal técnico e pela Comissão de Recebimento de Bens do TJMT, em razão do objeto da contratação ter valor acima de R$ 80.000,00 – oitenta mil reais.

**7.11.2.1.** Quatro UCS B480 M5, cada uma com 4 processadores UCS-CPU-8180M e 16 módulos de memória RAM UCS-MR-X128G8RS-H, já instalados em suas respectivas *blades;*

**7.11.2.3.** Quarenta e oito módulos de memória RAM modelo UCS-ML-1X324RY-A;

**<u>Onde se lê:</u>**

**7.11.4.1.1.** Durante o prazo máximo de entrega dos equipamentos adquiridos nos itens 1, 10 e 11 da tabela constante no item 1.2.2, a CONTRATADA deverá executar a instalação com acompanhamento da equipe técnica do Departamento de Conectividade.



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**Leia-se**

**7.11.4.1.1.** Durante o prazo máximo de entrega dos equipamentos adquiridos no item 10 da tabela constante no item 1.2.2, a CONTRATADA deverá executar a instalação com acompanhamento da equipe técnica do Departamento de Conectividade.

**Onde se lê:**

**7.11.4.3.** O fiscal demandante, o fiscal técnico e a Comissão de Recebimento de Bens Permanentes deverão, após a comprovação do perfeito funcionamento dos equipamentos e das adequações às especificações técnicas descritas neste Termo de Referência, emitir e assinar, em no máximo 05 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos equipamentos, o Termo de Recebimento Provisório.

**Leia-se:**

**7.11.4.3.** O fiscal demandante, o fiscal técnico e o fiscal administrativo deverão, após a comprovação do perfeito funcionamento dos equipamentos e das adequações às especificações técnicas descritas neste Termo de Referência, emitir e assinar, em no máximo 05 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à entrega dos equipamentos, o Termo de Recebimento Provisório.

**Onde se lê:**

**7.11.6.3.** Os equipamentos deverão ser entregues, instalados e faturados nas localidades abaixo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a partir do recebimento da nota de empenho, salvo quando ocorrerem situações fora do controle da mesma, tais como: greves nos serviços de transportes, guerras e perturbações de caráter social, político ou econômico, devidamente comprovadas e formalmente aceitas pelo PJMT;

**Leia-se:**

**7.11.6.3.** O objeto do contrato deverá ser entregue, instalado e faturado nas localidades abaixo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a partir do recebimento da nota de empenho, salvo quando ocorrerem situações fora do controle da mesma, tais como: greves nos serviços de transportes, guerras e perturbações de caráter social, político ou econômico, devidamente comprovadas e formalmente aceitas pelo PJMT;



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

**Onde se lê:**

**7.11.7.2.** Caso os produtos e os serviços contratados não atendam ao especificado ou apresentem defeitos, serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos. Neste caso, a CONTRATADA arcará com o(s) ônus decorrente(s) desse atraso;

**Leia-se:**

**7.11.7.2.** Caso os produtos contratados não atendam ao especificado ou apresentem defeitos, serão considerados não entregues e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos mesmos. Neste caso, a CONTRATADA arcará com o(s) ônus decorrente(s) desse atraso;

**DA CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

**Excluir os subitens:**

**8.2.3.** Cumprir os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos conforme itens 7.8 e 7.9 deste Termo de Referência.

**8.2.4.** Fornecer serviço de discagem gratuita (0800) /ou canal telefônico com tarifa local tipo "400X", de abrangência nacional, disponível no período de suporte contratado, para atendimento dos chamados técnicos de primeiro nível, e que este atendimento seja em língua portuguesa.

**8.2.5.** Enviar, ao fiscal técnico, a cada 6 meses, um relatório contendo possíveis eventos técnicos ocorridos, bem como os chamados registrados no período e seu desenrolar.

**8.2.6.** Credenciar devidamente o seu Preposto para representá-lo em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório e para acompanhar a execução dos serviços e realizar a interface técnica e administrativa com o TJMT e a equipe da CONTRATADA, sem custo adicional.

**DA CLÁUSULA DÉCIMA – REQUISITOS TÉCNICOS (Art. 18, § 3º, IV)**

**Onde se lê:**

**10.2.** A aquisição da solução deverá atender aos seguintes requisitos:

**Hardware:**

- Aquisição de 04 (quatro) lâminas / blades da marca Cisco UCS, com 4 processadores de 28 núcleos cada, com frequência de 2,5 GHz;
- Aquisição de 16 (dezesseis) módulos de memória RAM de 16 GB;



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX

- Aquisição de 48 (quarenta e oito) módulos de memória RAM de 32 GB;

**Serviço:**

- Manutenção e suporte técnico especializado dos equipamentos;
- Reposição de peças;
- Atualização de Softwares;
- Acesso a documentação técnica;
- Resolução automatizada de problemas (Troubleshooting);
- Mapeamento de dispositivos na rede;
- Alertas;
- Manutenção Preventiva;
- Operação Assistida;
- Detalhamento e demais itens especificados no Anexo A.

**Leia-se:**

**10.2.** A aquisição da solução deverá atender aos seguintes requisitos:

**Hardware:**

- Aquisição de 16 (dezesseis) módulos de memória RAM de 16 GB;

**CLÁUSULA TERCEIRA – DA RETIFICAÇÃO**

**3.1.** Ficam mantidas as demais cláusulas avençadas entre as partes.

**CLÁUSULA QUARTA – DA EFICÁCIA**

**4.1.** Para a eficácia deste Termo de Rerratificação, o CONTRATANTE, após a assinatura das partes, providenciará a publicação de seu extrato na Imprensa Oficial, conforme dispõe o parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/1993.

**4.2.** Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Rerratificação foi lavrado em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes.

Cuiabá-MT, 05 de fevereiro de 2019.

Desembargador **CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA**
Presidente do TRIBUNAL DE JUSTIÇA
**CONTRATANTE**

Representante: **CELSO TERNES**
SOS INFORMÁTICA LTDA
**CONTRATADA**

SERPRO
Assinado digitalmente por:
SOS INFORMATICA LTDA
CPF:/CNPJ 31979529000122
Assinado em: 30/05/2019
Sua autenticidade pode ser confirmada no endereço : <http://www.serpro.gov.br/assinador-digital>

Testemunhas:

1_____ 2_____

Nome: Nome:

RG RG

CPF CPF



Documento assinado digitalmente por: CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA
Para validar a(s) assinatura(s) ou baixar o original acesse http://cia.tjmt.jus.br/publico/ValidarDocumento e utilize o código U5BP2PNX