



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO TOCANTINS
Q-202 N AV. TEOTONIO SEGURADO, CONJ 1 LTS 1/2 CX. POSTAL 181 - Bairro PLANO DIRETOR NORTE - CEP 77006214 - Palmas - TO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- Contratação de empresa especializada para fornecimento de direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para a solução **VMware vSphere Enterprise Plus e VMware vCenter Server Standard (VMWare Basic Support & Subscription Service)**, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, contados da assinatura do Contrato.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1. Relação Demanda x Necessidade

Item	Demanda prevista	Unidade	Parque Atual*	Quantidade a contratar
2.1.1	Direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para VMware vSphere Enterprise Plus (36 meses) – <i>VMWare Basic Support & Subscription Service</i>	CPU	12	12
2.1.2	Direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para VMware vCenter Server Standard (36 meses) – <i>VMWare Basic Support & Subscription Service</i>	Instância	02	02

* *Licenças/Instâncias que o TRE-TO possui atualmente.*

2. Motivação

- Em 2014, o TRE-TO adquiriu, por meio do Contrato 048/2014, processo SEI nº 0061624-62.2014.6.27.8000 12 (doze) licenças de VMware vSphere Enterprise Plus e 02(duas) licenças do VMware vCenter Server Standard, conforme Contrato VMware nº **422435884**, ambos com suporte básico (*basic support & Subscription Service*) por 12 meses, para viabilizar uma das etapas do projeto datacenter do TRE-TO;
- Atualmente, toda gestão do ambiente de virtualização do datacenter é mantido pela solução da VMware descrita no item anterior, proporcionando mais segurança e disponibilidade na gestão dos serviços ora virtualizados, tornando tal solução um ativo de software imprescindível para a continuidade do negócio desta Justiça Especializada.
- Então, considerando a necessidade de manter o ambiente de servidores corporativos virtualizado, considerando que não possuímos mais direito de atualizações e suporte ativos do atual sistema em uso, considerando a necessidade de aprimoramento do sistema em uso, considerando a criticidade deste ambiente, faz-se necessária a contratação do suporte com direito de atualização de versão dos software discriminado na tabela acima, com vista à retomada da prestação do suporte, por meio do Contrato VMware nº **422435884**.
- Resultados a Serem Alcançados com a Contratação**
 - Manter a disponibilidade dos serviços definidos como essenciais.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- Contratação de empresa especializada para fornecimento de direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para a solução **VMware vSphere Enterprise Plus e vCenter Server Standard**, por 36 (trinta e seis) meses.

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Requisitos da solução

1. Direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para a solução VMware vSphere Enterprise Plus – VMWare Basic Support & Subscription Service

- Direito de atualização de versão e suporte técnico da solução VMware Enterprise Plus, pelo período de 36 (trinta) meses;
- Define-se atualização de versão como direito para atualização dos softwares, incluindo versões maiores (*major releases*), versões menores (*minor releases*), versões de manutenção (*maintenance releases*) e atualizações (*updates*) que forem disponibilizadas para o software VMware vSphere 5 Enterprise Plus, tradicionalmente disponibilizadas por meio de download a partir do sítio na Web da VMware;
- Define-se serviço de suporte técnico como sendo aquele efetuado mediante atendimento telefônico e correio eletrônico, com objetivo de solucionar problemas de funcionamento e disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas à instalação, configuração, uso e atualização dos produtos;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos pelo menos 12 (doze) horas por dia, pelos menos 5 (cinco) dias por semana, mediante sistema Web ou de um telefone 0800 ou número local em Palmas-TO;
- Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

1. Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:

Nível	Descrição
1	Servidor de produção fora de operação e sem qualquer solução de contorno para emprego imediato. A atividade-fim da instituição foi significativamente perturbada.
2	Funcionalidades principais severamente prejudicadas. Operação prossegue com restrições significativas. Solução de contorno temporária disponível.
3	Perda de funcionalidades não críticas. Operações deficientes de alguns componentes, mas o usuário continua a utilizar o <i>software</i> .
4	Questões de caráter geral

7. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à CONTRATADA no momento de sua abertura;
1. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 1 deverá ser solucionado em até 4 (quatro) horas comerciais; os de nível de severidade 2, em até 8 (oito) horas comerciais e os de nível de severidade 3 e 4, em até 12 (doze) horas comerciais;
1. Para fins desta contratação horas comerciais são as compreendidas entre 8h e 19h, horário de Brasília-DF em dias úteis;
1. O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do TRE-TO;
1. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
1. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

2. Direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para VMware vCenter Server Standard – VMWare Basic Support & Subscription Service

1. Direito de atualização de versão e suporte técnico da solução VMware vCenter Server Standard pelo período de 36 (trinta e seis) meses;
1. Definem-se direitos de atualização de versão como direitos para atualização dos softwares, incluindo versões maiores (*major releases*), versões menores (*minor releases*), versões de manutenção (*maintenance releases*) e atualizações (*updates*) que forem disponibilizadas para o software VMware vCenter Server Standard, tradicionalmente disponibilizadas através de download a partir do sítio na Web da VMware.
1. Define-se serviço de suporte técnico como sendo aquele efetuado mediante atendimento telefônico e correio eletrônico, com objetivo de solucionar problemas de funcionamento e disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas à instalação, configuração, uso e atualização dos produtos;
1. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos pelo menos 12 (doze) horas por dia, pelos menos 5 (cinco) dias por semana, mediante sistema Web ou de um telefone 0800 ou número local em Brasília - DF;
1. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;
1. Os chamados técnicos serão categorizados nos seguintes níveis de severidade:

Nível	Descrição
1	Servidor de produção fora de operação e sem qualquer solução de contorno para emprego imediato. A atividade-fim da instituição foi significativamente perturbada.
2	Funcionalidades principais severamente prejudicadas. Operação prossegue com restrições significativas. Solução de contorno temporária disponível.
3	Perda de funcionalidades não críticas. Operações deficientes de alguns componentes, mas o usuário continua a utilizar o <i>software</i> .
4	Questões de caráter geral

7. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à CONTRATADA no momento de sua abertura;
1. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 1 deverá ser solucionado em até 4 (quatro) horas comerciais; os de nível de severidade 2, em até 8 (oito) horas comerciais e os de nível de severidade 3 e 4, em até 12 (doze) horas comerciais;
1. Para fins desta contratação horas comerciais são as compreendidas entre 8h e 19h, horário de Brasília-DF de dias úteis;
1. O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do TRE;
1. O nível de severidade de um chamado poderá ser reclassificado. Neste caso, haverá nova contagem de prazo, conforme o novo nível de severidade;
1. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.
2. O suporte poderá ser realizado diretamente pelo fabricante *VMware*, porém, não eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades descritas no edital e seus anexos.

5. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

1. Papéis e Responsabilidades

1. O contrato será gerido por comissão especialmente designada, composta de servidores da Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura - área demandante; servidores da Seção de Gestão da Infraestrutura Tecnológica - área técnica e da Secretaria de Administração e Orçamento - área administrativa, que serão respectivamente fiscal demandante, fiscal técnico e fiscal administrativo.
2. O suporte poderá ser realizado diretamente pelo fabricante *VMware*, porém, não eximirá a CONTRATADA de suas responsabilidades descritas no edital e seus anexos.

2. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA

1. Fornecer os produtos e serviços no prazo e demais condições estipuladas neste termo, no edital da Licitação e na proposta;
1. Entregar os produtos no prazo máximo estipulado neste termo;
1. Se constatada qualquer irregularidade nos produtos, a empresa deverá substituí-los, no prazo máximo de 10 (dez) dias;
1. Estando em mora o Contratado, o prazo para substituição dos produtos, de que trata a alínea anterior, não interromperá a multa por atraso prevista no instrumento contratual;
1. Em caso de substituição de produto, conforme previsto no subitem 5.2.3, correrão por conta do licitante vencedor as despesas decorrentes da devolução e nova entrega do produto;
1. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do TRE-TO;
1. Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
1. Nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução do contrato;

1. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
1. Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
1. Respeitar as normas de controle de bens e de fluxo de pessoas nas dependências da CONTRATANTE.
2. Será de responsabilidade da CONTRATADA, prever em sua proposta de preços todos os custos relacionados com esta contratação, garantindo fornecimento de direito de atualização de versão com suporte técnico remoto por 36 meses.
3. O suporte poderá ser realizado diretamente pelo fabricante *VMware*, porém, não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades descritas no edital e seus anexos.

3. Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE

1. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos produtos e serviços, sob os aspectos quantitativo e qualitativo;
1. Recusar, a critério da fiscalização, qualquer bem ou serviço fornecido ou executado fora das condições contratuais;
1. Receber os bens e serviços na forma descrita neste Termo de Referência;
1. Prestar as informações, recomendações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
1. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, segundo as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

4. Formas de Acompanhamento do Contrato

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por comissão especialmente designada, composta de servidores da Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura - área demandante; servidores da Seção de Gestão da Infraestrutura Tecnológica - área técnica e da Secretaria de Administração e Orçamento - área administrativa, que serão respectivamente fiscal técnico, fiscal demandante e fiscal administrativo.
1. A comissão especialmente designada pela Administração anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à gestão do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados (art. 67, §§ 1º e 2º da Lei 8.666/93) e notificando a autoridade superior, quando necessário, para as providências corretivas;
1. As relações mantidas entre o TRE/TO e a CONTRATADA serão intermediadas pela comissão responsável pela fiscalização do contrato;
1. A fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento fiel do contrato e impugnar todo e qualquer material ou serviços executados pela CONTRATADA, que não atendam às condições contratuais e a especificação técnica, cabendo à CONTRATADA refazer os serviços e/ou produtos rejeitados e arcar inteiramente com os custos decorrentes;
1. A existência e a atuação da fiscalização em nada restringem a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto contratado.

5. Prazos e Condições

1. O contrato de prestação do suporte com direito de atualização de versão, assim como está descrito objeto deste Termo de Referência, terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de sua assinatura;
2. O direito de atualização de versão de suporte técnico remoto para a solução *VMware vSphere Enterprise Plus e VMware vCenter Server Standard (VMWare Basic Support & Subscription Service)* deverá ser fornecido no prazo de 30 dias corridos.

6. Condições para Pagamento

1. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo de até 5 (cinco dias úteis), em parcela única e mediante aceite definitivo, após a disponibilização do link (endereço eletrônico) para download das versões atualizáveis de cada produto descrito no item 2.1.1 e 2.1.2, descritos na tabela do subitem 2.1, e após apresentação do documento fiscal correspondente, devendo constar em cláusula contratual que os serviços ora contratados devem fornecer o direito de atualização e suporte técnico remoto pelo período de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da assinatura do contrato.
1. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA caso exista pendência quanto as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
1. Os serviços serão prestados pelo período de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de assinatura do contrato de prestação de suporte;
1. O CONTRATANTE pode deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos do contrato.

7. Aceite, Alteração e Cancelamento

1. Condições de aceite
 1. A verificação técnica e o aceite definitivo dos produtos e serviços deverão ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a entrega de todos os produtos;
 2. O aceite definitivo dos produtos será efetuado por técnicos designados pela Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura - CSI, que elaborarão relatório para fins de liberação do pagamento das Notas Fiscais/Faturas e do início da contagem do prazo da garantia *on-site*.
2. Condições de alteração
 1. O contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que haja interesse do CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.
1. Condições de cancelamento
 1. Além de outras hipóteses expressamente previstas no artigo 78 da Lei n. 8.666/1993, constituem motivos para a rescisão do contrato:
 1. atraso injustificado na execução dos serviços, bem como sua paralisação sem justa causa e prévia comunicação ao CONTRATANTE;
 2. o cometimento reiterado de falhas comprovadas por meio de registro próprio efetuado pelo representante do CONTRATANTE.
 1. Nos casos em que a CONTRATADA sofrer processos de fusão, cisão ou incorporação, será admitida a continuação desta contratação desde que a execução do contrato não seja afetada e que a CONTRATADA mantenha o fiel cumprimento dos termos contratuais e as condições de habilitação.
 1. Ao CONTRATANTE é reconhecido o direito de rescisão administrativa, nos termos do artigo 79, inciso I, da Lei n. 8.666/1993, aplicando-se, no que couber, as disposições dos parágrafos primeiro e segundo do mesmo artigo, bem como as do artigo 80, todos da Lei n. 8.666/1993.

6. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. Para esta aquisição serão utilizados os recursos da proposta orçamentária de 2016, Manutenção Geral, Unidade administrativa Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura.

7. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

1. Qualificação Técnica

1. A licitante deverá apresentar atestado ou declaração de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante fornecido direito de atualização de versão com suporte técnico remoto para produtos *VMware*, similar ao objeto contratado.



Documento assinado eletronicamente por **BENTA ADORNO MONTEL**, **Técnico Judiciário**, em 27/09/2016, às 18:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-to.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0499979** e o código CRC **7C257CF8**.

0017817-21.2016.6.27.8000

0499979v13