



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

1- DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO PRETENDIDA

Prorrogação, por 24 meses com cláusula de rescisão amigável, do contrato de serviço de assistência técnica de hardware, com troca de peças, serviço de assistência técnica (telessuporte) de software para dois equipamentos servidores IBM Power 8 e renovação do licenciamento dos softwares da solução.

As principais bases de dados dos sistemas informatizados mantidos pela DGTC estão hospedadas em dois servidores de alto desempenho IBM Power 8, instalados no Datacenter do TJERJ.

Os servidores Power 8 são produto de upgrade de servidores Power 7 concluído em novembro de 2016, com garantia de 36 meses. Com o fim da garantia dos equipamentos, em 19 de novembro de 2019 foi assinado novo contrato de suporte, manutenção e licenciamento, pelo período de 36 meses.

São equipamentos críticos para a prestação jurisdicional, já que praticamente a totalidade dos sistemas informatizados, judiciais e administrativos, dependem deles para operar.

Trata-se de serviço continuado e essencial às operações de tecnologia da informação, sendo executado exclusivamente pelo fabricante IBM, através de suas filiais no Brasil, conforme demonstrado nas cartas de exclusividade anexas.

Considerando que a DGTEC vem conduzindo estudos técnicos visando a substituição desta tecnologia, o contrato em tela precisa ser prorrogado até que a nova solução esteja instalada e funcional.

2- REQUISITOS (Art. 14, I, Res. CNJ 182)

2.1 Requisitos Técnicos

- A manutenção deverá abranger os seguintes componentes de hardware:

Hardware	Quantidade	Série / Part Number
Servidor IBM MHE Power E880	2	8214A6P / 826D6BF
HMC Console modelo Rack	1	10F759B
Monitor Tela Plana	1	PN 106720M
Rack modelo T42	2	PN 15R7320

- A renovação do licenciamento e a manutenção (telessuporte) de software deverá abranger os seguintes produtos:

Produto (software)	Quantidade Licenciada
IBM AIX Enterprise	114
IBM PowerHA	78
IBM PowerVM	114



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

IBM HMC console

1

- A prestação do serviço de assistência técnica de hardware abrangerá todos os componentes de hardware que compõem a solução, descritos na proposta técnica;
- A prestação do serviço de assistência técnica (telessuporte) de software abrangerá todos os softwares descritos na proposta técnica;
- O serviço de assistência técnica inclui a manutenção corretiva de hardware, substituição de peças defeituosas, suporte técnico e atualização de softwares e firmwares, sem limite de horas ou chamados, com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto;
- O serviço de assistência técnica, de hardware e software, deverá ser prestado sob regime de plantão 24x7d (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), ininterruptamente e serão solicitados mediante abertura de chamado efetuado por técnicos da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do TJERJ, via chamada telefônica e/ou e-mail da Contratada e/ou sitio de suporte da contratada na internet;
- O serviço deverá, preferencialmente, ser realizado no idioma português;
- A central de atendimento da assistência técnica da CONTRATADA deverá estar disponível para a abertura e gerenciamento de chamados técnicos de hardware e de software e deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800) ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus para a CONTRATANTE;
- Todos os custos decorrentes da realização dos serviços incluindo os serviços fora do horário regular como, por exemplo, deslocamentos, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras correrão por conta da CONTRATADA;
- O telefone, endereço web e de e-mail para abertura de chamados de assistência técnica deverão ser informados e disponibilizados pela CONTRATADA no início do contrato;
- A CONTRATADA deverá comunicar ao TJERJ eventual alteração do número telefônico, endereço web e de e-mail para abertura de chamados;
- A assistência técnica deverá ser realizada pela CONTRATADA, mediante chamado do CONTRATANTE, consistindo na reparação de eventuais falhas dos equipamentos e substituição de peças que apresentarem defeitos de funcionamento. A manutenção inclui a reposição de peças gastas ou danificadas, sem possibilidade de recuperação;
- Os serviços de assistência técnica referem-se exclusivamente ao funcionamento eletrônico, mecânico e eletromecânico dos equipamentos, não abrangendo reparos de acabamento externo, tais como pintura e identificação;
- As trocas de peças e módulos que se fizerem necessárias à execução dos serviços de assistência técnica estão incluídas nos preços dos serviços contratados. Os cabos de força e conectivos, fusíveis e fontes, danificados ou queimados são parte integrante dos equipamentos e estão incluídos neste contrato;
- Os módulos e peças defeituosos substituídos durante a manutenção corretiva, deverão ser retirados e descartados, conforme normas ambientais vigentes, pela CONTRATADA sem ônus para o TJERJ, ou seja, estão incluídas no valor pago mensalmente;
- Somente os técnicos da CONTRATADA, e por ela autorizados, poderão executar os serviços objeto deste Termo de Referência, devendo o TJERJ facultar-lhes o livre acesso aos equipamentos, respeitando as normas de segurança em vigor nas dependências onde eles estiverem instalados;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

- Caso seja necessário o uso de equipamentos específicos, como computadores e ferramentas, para diagnóstico e solução de problemas relacionados ao objeto da contratação, estes deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada.
- A CONTRATADA deverá preservar as características originais de todo o equipamento, utilizando-se de peças originais. No caso de existir a necessidade de qualquer alteração destas características, deverá ter prévia autorização do Fiscal do Contrato;
- A CONTRATADA será responsável pelo transporte e manipulação dos materiais ou peças necessárias à execução dos serviços;
- O serviço de assistência técnica poderá ocorrer, a critério do CONTRATANTE, fora do horário de expediente normal do PJERJ, incluindo finais de semana e feriados,
- Durante o período de vigência do contrato, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção lançada pelo fabricante do equipamento;
- As peças de substituição deverão ser novas, e não serão aceitas peças recondiçionadas. A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos, após aceitação formal pelo Fiscal do Contrato;
- Após o atendimento, a CONTRATADA emitirá um relatório de atendimento técnico (RAT) para controle do PJERJ, no qual deverá constar a hora da abertura do chamado, horários de início e encerramento do atendimento, identificação dos itens que apresentaram defeito e quaisquer outras anotações pertinentes, com assinatura dos responsáveis da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- Mensalmente, antes da emissão da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá enviar, ou disponibilizar através da web, ao Fiscal do Contrato, Relatório Mensal de Atendimento (RMA), contendo um resumo de todos os atendimentos técnicos feitos no mês;
- O RMA, descrito do subitem anterior, deverá conter no mínimo: mês de referência, número do RAT, data e hora de abertura do chamado pelo PJERJ, data e hora de início do atendimento, data e hora do fim do atendimento, severidade do chamado e se o acordo de nível de serviço foi cumprido para cada RAT listado;
- A CONTRATADA deverá substituir quaisquer peças ou componentes defeituosos, respeitando os prazos do acordo de níveis de serviço e suas severidades.
- O PJERJ terá a cessão de uso dos softwares, por tempo indeterminado, na última versão disponível ao final do prazo contratual da assistência técnica;
- O PJERJ poderá, durante a vigência de cada Contrato, realizar a movimentação da solução, parcialmente ou em sua totalidade, para outra localidade no Rio de Janeiro, sem que com isso haja qualquer descontinuidade dos serviços de manutenção de hardware e telessuporte de software;
- Os serviços de manutenção de hardware e telessuporte de software também serão utilizados de forma automatizada nos equipamentos que possuem recurso de call-home, conforme detalhado nos itens a seguir.
- Deverá ser disponibilizada a funcionalidade de acionamento automático de assistência técnica (*call home*). Entende-se por solução de *call home* a atuação proativa da equipe de assistência técnica em caso de falhas nos servidores. Esta atuação englobará o envio de alertas de forma automática e o tratamento dos problemas que os ocasionarem, incluindo a notificação da assistência técnica para que a solução seja providenciada.
- Os chamados técnicos oriundos de acionamento automático da assistência técnica deverão possuir um tempo de resposta que garanta os Níveis de Serviço estabelecidos.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

- A renovação do licenciamento deverá prover ao TJERJ:
 - ✓ Acesso às atualizações e aprimoramentos na versão atual dos softwares licenciados;
 - ✓ Acesso à novas versões comercialmente disponíveis dos softwares licenciados;
 - ✓ Correção de erros no código do produto por técnicos da IBM;
 - ✓ Direito de esclarecimento de dúvidas com relação ao código dos produtos licenciados;
 - ✓ Direito de transferir o licenciamento para outro equipamento IBM de propriedade do TJERJ;

2.2 Requisitos de Treinamento

- Conforme condições estabelecidas no contrato original

2.3 Requisitos Legais

- A contratada se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente;
- Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Projeto Básico;
- A contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato;
- A contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;
- A contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer;
- A contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;
- A contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;
- A contratada deverá atender prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

- A contratada, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Projeto Básico.
- A contratada deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido;
- A contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;
- A contratada deverá recompor o valor da garantia contratual sempre que a anterior vença ou tenha o seu valor reduzido em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda sempre que ocorrer modificação no valor do contrato, durante a sua vigência;
- A contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do contratante.

2.4 Requisitos Externos

- A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;
- A CONTRATADA deverá, em suas atividades, atender à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;
- As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida;
- A CONTRATADA deverá estabelecer ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos;
- A organização deve realizar suas atividades de modo a minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos sobre a flora e a fauna, preservando, e recuperando ecossistemas locais.
- Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação da garantia;
- A CONTRATADA deverá executar os serviços objeto desta licitação de acordo com as especificações e normas requeridas, utilizando ferramental apropriado e dispondo da infraestrutura e equipe técnica exigidas para a perfeita execução do objeto desta licitação;
- Deverá ser provida a identificação prévia de prestadores de serviço que tenham necessidade de entrar nas dependências do PJRJ em razão da execução do Contrato.

3- SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO (Art. 14, II, Res. CNJ 182)



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

1. Prorrogação do contrato;
2. Compra de novos servidores ou tecnologia.

4- ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES (Art. 14, III, Res. CNJ 182)

Este órgão técnico entende que, nesta situação específica, a prorrogação do contrato é a única solução viável, tendo em vista a necessidade de mitigação dos riscos envolvidos no processo de troca da solução, seja ele um a aquisição de novos servidores IBM ou a troca pela solução Exadata da Oracle.

As novas soluções que estão sendo avaliadas necessitarão de tempo até que os processos de implantação, migração e operação estejam completos. A situação é agravada pela quebra na cadeia global de suprimentos de Tecnologia da Informação, que vem causando grandes atrasos na fabricação e entrega dos equipamentos.

Durante esse período, a solução atual, que é de missão crítica, pois é responsável por processar as principais bases de dados dos sistemas informatizados do TJERJ, necessita estar coberta pelo contrato de manutenção de hardware e suporte de software.

5- SOLUÇÃO ESCOLHIDA (Art. 14, IV, Res. CNJ 182)

5.1 Descrição da solução escolhida

Solução 1: Prorrogação do contrato atual

5.2 Bens que compõem a solução:

Não há bens, pois trata-se de contrato de serviço.

5.3 Serviços que compõem a solução:

- 5.3.1 Serviço de assistência técnica de hardware 24x7, com troca de peças, por 24 (vinte e quatro) meses para dois servidores IBM Power 8
- 5.3.2 Renovação do licenciamento dos softwares da solução IBM Power;
- 5.3.3 Serviço de telessuporte de software 24x7, por 24 (vinte e quatro) meses, para todos os softwares fornecidos junto aos servidores IBM Power 8.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

5.4 Alinhamento com as necessidades do negócio

Necessidade (definida no PETI)	Benefício	Tipo
<ul style="list-style-type: none">• CL1 - Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.	Eficiência/Agilidade
<ul style="list-style-type: none">• P1 - Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário;	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam as necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.	Disponibilidade
<ul style="list-style-type: none">• R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais: <ul style="list-style-type: none">• Disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia;• Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI	Segurança

5.5 Benefícios Esperados

- Garantir a recuperação dos equipamentos em caso de falhas no menor tempo possível;
- Diminuir o risco de interrupções não planejadas, causadas por falhas de hardware e/ou software;
- Garantir o perfeito funcionamento da solução, durante o período de instalação de solução mais moderna;
- Garantir o direito e atualização dos softwares que compõem a solução.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

5.6 Relação entre demanda e quantidade

O serviço de assistência técnica de hardware será contratado para contemplar os dois servidores IBM Power 8, de propriedade do TJERJ, e seus componentes:

Hardware	Quantidade	Série / Part Number
Servidor IBM MHE Power E880	2	8214A6P / 826D6BF
HMC Console modelo Rack	1	10F759B
Monitor Tela Plana	1	PN 106720M
Rack modelo T42	2	PN 15R7320

O serviço de suporte (telessuporte) e renovação do licenciamento de software deverá abranger exatamente todos os softwares que compõem a solução IBM Power, nas quantidades exatas adquiridas pelo TJERJ:

Produto (software)	Quantidade Licenciada
IBM AIX Enterprise	114
IBM PowerHA	78
IBM PowerVM	114
IBM HMC console	1

Cabe esclarecer que o serviço de suporte de software (telessuporte) só faz sentido se todos os softwares da solução estiverem devidamente licenciados, por isso este item, com pagamento em parcela única, é imprescindível.

O prazo de 24 meses para duração do contrato, está adequado ao praticado no mercado pela IBM, além de cobrir o tempo de vida útil esperado para os equipamentos e atender aos requisitos legais.

A disponibilidade do serviço de assistência técnica 24 horas por dia, 7 dias por semana, com tempo de atendimento de 4 horas é uma necessidade de negócio, já que são equipamentos críticos para o funcionamento dos sistemas informatizados.

5.7 Valor Estimado

R\$ 581.214,93 (quinhentos e oitenta e um mil, duzentos e catorze reais e noventa e três centavos), conforme proposta inicial da IBM Brasil.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO
Processo SEI 2020-0693568 - Prorrogação

5.8 Justificativa

A prorrogação do contrato de assistência técnica de hardware e software para os servidores IBM Power 8, com inclusão de cláusula de rescisão amigável, é a única solução viável para cobrir o tempo de substituição dos servidores por equipamentos mais modernos.

Trata-se de equipamentos de alta tecnologia que necessitam da cobertura de um contrato de assistência técnica e da manutenção do licenciamento dos softwares. Devido a sua criticidade, além de garantir a recuperação em caso de falhas, é necessário que os tempos de atendimento e restauração sejam reduzidos.

Dada a especificidade dos equipamentos, serviço é prestado exclusivamente pela IBM Brasil.

6- AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE (Art. 14, V, Res. CNJ 182)

Não há necessidade de adequação do ambiente para a prestação dos serviços pretendidos.

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.

Integrante Técnico

Rogério Yutaka Fujimoto, 10/19494

Integrante Demandante

Paulo Cesar Soares do Valle Jr, 10/24103