



## TERMO DE REFERÊNCIA

### CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE E DE ATUALIZAÇÃO DO VMWARE ZIMBRA NETWORK EDITION STANDARD

#### 1 - OBJETIVO

Contratação dos serviços de suporte e de atualizações do software de correio eletrônico e colaboração Zimbra, para atender às necessidades da Justiça Eleitoral de Goiás.

#### 2 - JUSTIFICATIVA

Em virtude da proximidade do fim do contrato de suporte e subscrição da solução de correio eletrônico ZIMBRA NETWORK EDITION STANDARD, implantada neste Tribunal, e atualmente em uso por todos os usuários desta casa, faz-se necessária uma nova contratação dos serviços de suporte e subscrição, visando a disponibilidade de suporte em caso de eventuais problemas que ultrapassem o conhecimento técnico da equipe da STI do TRE-GO, além da condição de poder manter a solução sempre atualizada com as devidas correções de segurança e novas funcionalidades, sempre que forem disponibilizadas.

Para disponibilizar a solução de forma global, para os demais usuários da Justiça Eleitoral, é necessário que a solução conte com outras características encontradas no Vmware Zimbra Network Edition Standard, tais como:

As equipes de suporte de TI, tanto a de infraestrutura de serviços quanto a de suporte aos usuários, fazem parte do grupo de usuários que utilizam o Vmware Zimbra Network Edition Standard desde sua implantação. A evolução de um produto já em uso visa evitar novos investimentos em treinamento de multiplicadores e reduzir o esforço e o tempo de implantação, bastando o treinamento da equipe de administração da solução nas novas funcionalidades e novas possibilidades de arranjo, presentes na nova versão.

É importante ressaltar que o atual contrato de manutenção se encerra em 09 de maio de 2017, sem possibilidade de renovação.

#### 3 - OBJETO

Item	Descrição	Quantidade
1	Suporte premium para licença perpétua de VMware Zimbra Network Edition Standard com 1.550 caixas postais.	1



#### 4 - ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Esta ação está em consonância com o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás, mais especificamente buscando atender ao objetivo estratégico, "Garantir a infraestrutura física apropriada às atividades institucionais", meta, "Prover e gerir os recursos físicos (mobiliário e imobiliário) e tecnológicos (equipamentos, redes, sistemas e comunicações) a fim de garantir a prestação de serviços de qualidade e condições de trabalho, com saúde e segurança."

#### 5 - FONTE DE RECURSOS

Para execução dessa ação entendemos, s.m.j., que os recursos financeiros deverão ser provenientes da verba destinada para Manutenção Geral - Custeio da programação Orçamentária de 2017/2018.

#### 6 - ESTIMATIVA DE PREÇOS

A estimativa de preços está descrita no Anexo I deste Termo de Referência.

#### 7 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

##### 7.1 - Requisitos gerais dos suportes premium para licença perpétua de VMware Zimbra Network Edition Standard com 1.550 caixas postais (item 1):

- 7.1.1 - Suporte premium para o número de caixas postais, indicados na descrição do respectivo item, do software de Colaboração VMware Zimbra Network Edition Standard, por um período de 12 (doze) meses prorrogável por igual período, até o limite legal de 48 (quarenta e oito) meses;
- 7.1.2 - Suporte direto do fabricante VMware Zimbra;
- 7.1.3 - Deverá fornecer o direito de "updates" e "upgrades" durante o período do suporte, sem custo adicional para o TRE-GO;
- 7.1.4 - O suporte **NÃO** deverá limitar o número de abertura de incidentes;
- 7.1.5 - O suporte deverá ser por meio de portal web e telefônico;
  - 7.1.5.1 - Deverá ser disponibilizado, pelo menos, um número para ligação gratuita ou com tarifação de ligação local, em Goiânia-GO;
- 7.1.6 - O suporte deverá estar disponível:
  - 7.1.6.1 - 24x7, vinte e quatro horas por dia sete dias na semana, em caso de incidentes com severidade 1 (um);



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

7.1.6.2 - 9x5, nove horas por dia de segunda-feira a sexta-feira, em caso de severidades 2 (dois), 3 (três) e 4 (quatro);

7.1.6.2.1 - As 9 (nove) horas úteis deverão estar dentro do período das 8h (oito horas) às 20h (vinte horas), horário de Brasília.

7.1.7 - O tempo para início do atendimento a um chamado, de acordo com a severidade, será de:

- ◆ Severidade 1 (um)....: 1 (uma) hora;
- ◆ Severidade 2 (dois)..: 4 (quatro) horas úteis;
- ◆ Severidade 3 (três)..: 8 (oito) horas úteis;
- ◆ Severidade 4 (quatro): 12 (doze) horas úteis.

7.1.8 - A severidade varia de 1 (um) a 4 (quatro), sendo a 1 (um) a mais crítica e a 4 (quatro) a menos crítica. A severidade é determinada da seguinte forma:

7.1.8.1 - Severidade 1 (um) - Interrupção de serviço crítico:  
**Um serviço crítico em ambiente de produção está indisponível e nenhuma solução de contingência está disponível;**

- Um serviço crítico em ambiente de produção, como acesso e entrega de e-mail ou servidor web, está parado ou não responde e não é está sendo possível estabilizá-lo ou reiniciá-lo;
- Mais de 50% dos usuários de uma plataforma ou de um servidor estão sendo afetados.

7.1.8.2 - Severidade 2 (dois) - Funcionalidades principais: Uma ou mais funcionalidades principais estão severamente prejudicadas;

- O uso da ferramenta pode continuar de forma restrita, apesar da produtividade em longo prazo poder ser afetada;
- Possíveis problemas críticos antes de uma atualização;
- Existe uma solução de contorno temporária para o problema.

7.1.8.3 - Severidade 3 (três) - Funcionalidades menores: **Uma ou mais funcionalidades menores não estão funcionando, existe solução de contorno disponível.**



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

- Perda parcial, não crítica, de funcionalidade do software;
- Funcionamento de alguns componentes prejudicada, mas permite que os usuários continuem usando o software;
- Possíveis problemas não críticos antes de uma atualização.

**7.1.8.4 - Severidade 4 (quatro) - Perguntas gerais de utilização:**

- Questões referentes a aparência da ferramenta, incluindo erros na documentação;
- Dúvidas quanto à configuração geral ou quanto ao uso da ferramenta;
- Notificações sobre upgrade, grandes mudanças e migração;
- Pedidos de melhorias no software.

**8 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

- 8.1 -** Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições, no preço e no prazo estabelecidos.
- 8.2 -** Efetuar o recebimento definitivo em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório dos produtos, exceto se houver atraso motivado pela Contratada.
- 8.3 -** Promover o acompanhamento e a fiscalização desta contratação, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
- 8.4 -** Permitir acesso dos profissionais da Contratada às dependências, equipamentos, softwares do contratante, necessários à execução dos serviços.
- 8.5 -** O Tribunal Regional Eleitoral de Goiás se reserva o direito de proceder o levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

**9 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

- 9.1 -** Fornecer os produtos e serviços no prazo e demais condições estipuladas;
- 9.2 -** Entregar os produtos nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral, em Goiânia, no horário das 12:00 às 18:00 horas, para a Seção de Segurança



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

- da Informação e Novas Tecnologias (SESIT), sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta;
- 9.3 - Se constatada qualquer irregularidade nos produtos e serviços prestados, a empresa deverá substituí-los e ou refazê-los, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos;
- 9.4 - Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto contratado, sem prévia anuência do TRE-GO;
- 9.5 - Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.6 - Prestar suporte aos componentes e softwares, responsabilizando-se pela manutenção corretiva dos mesmos, durante o período de vigência dos pacotes de suporte/licenciamento, sem que isso implique acréscimo no preço constante da proposta;
- 9.7 - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
- I. À política de segurança adotada pelo Contratante e as configurações de hardware e softwares decorrentes;
  - II. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos do Contratante;
  - III. Ao processo de construção, no ambiente do Contratante e demais órgãos, dos mecanismos de criptografia e autenticação utilizados;
  - IV. Informações de banco de dados do Tribunal que a Contratada possa ter acesso;
- 9.8 - Fornecer, sem ônus adicional, sempre que forem disponibilizadas pelo fabricante, todas as atualizações que visem corrigir problemas ou implementar melhorias nos produtos contratados;
- 9.9 - Providenciar cadastros de acesso ao site de licenciamento de usuários autorizados pelo Contratante, permitindo aos usuários visualizar as licenças disponíveis, podendo baixar os softwares do próprio site, mantendo a conta corporativa já existente em nome do Contratante;
- 9.10 - Colocar suporte técnico à disposição do Contratante, caso seja necessário, para resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e orientação com relação ao produto entregue na execução do contrato;
- 9.11 - Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas, caso os prazos e condições não sejam cumpridas;



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

- 9.12 - Empregar, na execução dos serviços, profissionais qualificados, legalizados, e, quando em serviço, uniformizados e limpos, portando ainda crachá de identificação;
- 9.13 - Corrigir, imediatamente, às suas custas, sem qualquer ônus para o Contratante e dentro do prazo compatível, quaisquer falhas ou imperfeições originadas do fornecimento contratado durante o prazo de garantia;
- 9.14 - Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços de consultoria técnica, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;
- 9.15 - A Contratada não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável juntamente com o Contratante por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

**10 - ENTREGA, AVALIAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS**

**10.1 - Entrega dos suportes premium de VMware Zimbra Network Edition Standard (item 1):**

10.1.1 - O prazo de entrega é de 30 dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota de empenho e/ou da assinatura do Contrato;

10.1.2 - Deverão ser entregues no Edifício Anexo I do TRE-GO, na Seção de Segurança da Informação e Novas Tecnologias - SESIT, 5º andar - ala B, situado à Praça Cívica, nº 300, Setor Central, Goiânia - GO, CEP 74003-010, ou por meio de envio eletrônico e/ou download via internet.

**10.2 - Avaliação (Recebimento provisório):**

10.2.1 - Será verificada a conformidade da especificação técnica dos serviços fornecidos com as especificações técnicas mínimas exigidas neste termo de referência;



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS**  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

**10.2.2** - Caso seja constatada alguma desconformidade com o item 10.2.1, a Seção de Segurança da Informação e Novas Tecnologias (SESIT) comunicará a CONTRATADA para efetuar a correção dos problemas;

**10.2.3** - A correção estabelecida no item 10.2.2 deverá ser efetuada em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data da comunicação;

**10.3 - Termo de aceite (Recebimento definitivo):**

**10.3.1** - O termo de aceite técnico será emitido pela SESIT com ciência da Coordenadoria de Infraestrutura (CINF) em até 10 (dez) dias úteis após o período de avaliação dos serviços contratados, somente se estes atenderem plenamente todas as exigências deste Termo de Referência.

Coordenadoria de Infraestrutura, aos 03 dias do mês de abril de 2017.

<b>ASSINATURAS</b>		
<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
<hr/> <b>Renato Oliveira da Silva</b> SESIT/STI	<hr/> <b>Marcílio Zaccarelli Bersaneti</b> CINF/STI	<hr/> <b>Cristina Tokarski Persijn</b> ASPSA/SAO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS  
Secretaria de Tecnologia da Informação  
Coordenadoria de Infraestrutura

Anexo I

ESTIMATIVA DE PREÇOS

PREÇO MÉDIO

Item	Descrição	Orçamento 1	Orçamento 2	Orçamento 3
1	Suporte premium para licença perpétua de VMware Zimbra Network Edition Standard com 1.550 caixas postais.	R\$ 57.020,00	R\$ 52.421,00	R\$ 56.714,50
Preço Médio:		R\$ 55.385,16		

VALOR TOTAL MÉDIO DA CONTRATAÇÃO

Item	Descrição	Quant.	Preço Médio	Valor Total Médio
1	Suporte premium para licença perpétua de VMware Zimbra Network Edition Standard com 1.550 caixas postais.	1	R\$ 55.385,16	R\$ 55.385,16
Total Médio da Contratação:				R\$ 55.385,16