



Anexo Nº 766/2026 - PJPI/TJPI/PRESIDENCIA/STIC/INFRA

ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

REQUISITOS GERAIS:

Deverão estar cobertos pelo contrato de manutenção, o sistema de armazenamento de dados descrito abaixo, juntamente com os respectivos itens e componentes complementares que fazem parte da solução:

- Unidades SSD e HDD;
- Módulos controladores;
- Módulos processadores;
- Módulos de memória e memória cache;
- Baterias/módulos de baterias;
- Infraestrutura de conexões de front-end e back-end;
- Subsistemas de alimentação elétrica, baterias e ventilação;
- Todos os demais elementos necessários para o funcionamento do sistema.

Item	Serviço	Quantidade
01	Contratação de Serviço de Suporte e Manutenção Preventiva e Corretiva para 01 (um) equipamento <i>Storage</i> Hitachi HUS VM por 12 (doze) meses	01 Und.

Descrição	
Marca	Hitachi
Modelo	HUS VM
Número de Série	212693
Unidades SSD 400GB LFF	104
Unidades HDD 1.2TB SAS SFF	252
Unidades HDD 4TB NL-SAS LFF	72
Cache memory A	128 GB
Cache memory B	128 GB
Capacidade Total Líquida Aproximada	385 TB

- A PROPONENTE poderá vistoriar ou solicitar as especificações completas do equipamento.
- Em qualquer das modalidades de prestação de serviços, suporte e/ou manutenção, ambos deverão prover o suporte técnico especializado na solução objeto deste instrumento.
- O Serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware será prestado em regime de

24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, compreendendo, dentre outras atividades:

- Diagnóstico para identificar avaria na solução que venha a demandar a substituição de peças ou partes;
 - Inspeção das instalações da CONTRATANTE para identificação de desconformidades técnicas em relação à rede elétrica, climatização ou quaisquer outros fatores que possam dar causa a falhas ou avarias nos equipamentos que compõem a solução, de acordo com as especificações técnicas do fabricante;
 - A responsabilidade da CONTRATADA está limitada aos equipamentos fornecidos, tais como: reparos, atualizações e eventuais configurações contratadas. Qualquer situação não relacionada aos equipamentos em si, ficará excluída.
 - Manutenção preventiva necessária para garantir o bom funcionamento dos equipamentos, quando prescrita pelo fabricante;
 - Fornecimento e instalação de peças de reposição em substituição às peças diagnosticadas como avariada, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
 - Substituição de peças e partes que forem diagnosticadas como avariada, sem ônus adicional para o CONTRATANTE; e
 - Confeção e fornecimento de relatório técnico acerca de quaisquer das atividades que compreendam o serviço de manutenção preventiva e corretiva de hardware, aqui mencionados.
- Todas as peças ou partes a serem substituídas pela CONTRATADA devem ser originais do fabricante. Em caso de importação a CONTRATADA deverá providenciar o transporte e desembaraço, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;
 - Todas as peças ou partes fornecidas pela CONTRATADA, incluindo todos os seus componentes e acessórios, devem estar em pleno funcionamento e prontas para a utilização, com todos os acessórios, componentes e licenças necessárias.
 - Não necessariamente os equipamentos, componentes e acessórios de substituição precisam ser novos e de primeiro uso, mas obrigatoriamente todos devem estar em pleno funcionamento;
 - Serão recusados os equipamentos, componentes e acessórios que possuam sinais claros de oxidação, danos físicos, sujeira, riscos e/ou desgaste.
 - Os bens e materiais que necessitarem ser trasladados às instalações da CONTRATADA bem como o retorno às instalações do CONTRATANTE, deverão ser acondicionados adequadamente em embalagens lacradas e transportadas sem quaisquer ônus para o CONTRATANTE.
 - As peças e partes danificadas deverão ser substituídas, e as substitutas entregues instaladas e configuradas pela equipe técnica da CONTRATADA, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais, nas dependências do CONTRATANTE, respeitando-se os prazos de atendimento e solução dos chamados estabelecidos neste instrumento.
 - Quaisquer alegações por parte da CONTRATADA contra instalações (ambiente inadequado, rede elétrica, rede lógica) ou usuários (mau uso, etc.) do órgão CONTRATANTE, devem ser comprovadas tecnicamente através de laudos detalhados e conclusivos, emitidos por técnicos certificados indicados pela CONTRATADA.
 - Não serão admitidas omissões baseadas em suposições técnicas sem fundamentação, “experiência” dos técnicos ou alegações baseadas em exemplos de terceiros. Enquanto não for efetuado o laudo, e esse não demonstrar claramente os problemas alegados, a CONTRATADA deve prosseguir com o atendimento dos chamados.
 - No caso de dispositivos de armazenamento que contenham informações de interesse do

CONTRATANTE, tais como discos rígidos, a peça substituída ficará sob o poder do CONTRATANTE, na forma da Política de Segurança da Informação vigente.

Diretrizes de Suporte e Manutenção

• Localidade da Realização dos Serviços:

- Os serviços de manutenção preventiva serão preferencialmente remotos. E caso seja identificada a necessidade, deverá ser realizada no local de instalação do equipamento ("on-site") no Data Center do TJPI, no seguinte endereço: Rua Josefa Lopes de Araújo, S/N - Centro Cívico, Cabral, Teresina-PI, CEP 64000-920.
- Os serviços de manutenção corretiva deverão ser realizados no local de instalação do equipamento ("on-site") no Data Center do TJPI, no seguinte endereço: Rua Josefa Lopes de Araújo, S/N - Centro Cívico, Cabral, Teresina-PI, CEP 64000-920.

• Responsabilidade por Vícios e Defeitos: Conforme preceitua o Art. 119 da Lei nº 14.133/2021 "O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados".

• Padrão dos Componentes de Reposição: Na hipótese de substituição de peças, os itens fornecidos devem ser originais. Embora partes de reposição (*spare parts*) e acessórios não precisem ser obrigatoriamente novos, é imperativo que estejam em perfeito estado de conservação, garantam funcionalidade igual ou superior aos componentes substituídos e apresentem 100% de capacidade operacional.

• Canais de Acionamento e Chamados: O suporte poderá ser ativado via monitoramento inteligente automatizado do próprio hardware ou mediante abertura manual pelo CONTRATANTE. Para isso, devem ser disponibilizados os seguintes canais:

- **Internet/E-mail:** Portal de chamados disponível **24x7** (24 horas por dia, 7 dias por semana).
- **Telefone:** Atendimento disponível em horário comercial, de segunda a sexta-feira.
- Excepcionalmente e em casos de urgência ou iminência de parada total da solução, o TJPI poderá realizar solicitações verbais à CONTRATADA. Entretanto, nesses casos, todas as ações tomadas pela CONTRATADA deverão ser reduzidas a termo para posterior validação por parte do Fiscal Técnico ou Gestor do Contrato.

• Escopo da Assistência Técnica: A prestação de suporte engloba o esclarecimento de dúvidas, resolução de problemas técnicos e orientações sobre qualquer módulo, programa ou componente das plataformas de hardware e software da solução.

• Natureza dos Serviços: A manutenção deve ser exercida de forma **corretiva, proativa e consultiva**. Isso inclui, durante toda a vigência contratual, o auxílio na gestão de políticas de armazenamento, administração básica, aplicação de *patches* e *hotfixes*, além de aconselhamento sobre as melhores práticas de configuração.

• Atualização de Software: Fica assegurado ao CONTRATANTE, sem encargos extras, o acesso imediato às versões mais recentes dos sistemas, incluindo novas funcionalidades e correções críticas disponibilizadas pelo fabricante no período de suporte e garantia.

Diretrizes de Segurança e Confidencialidade

• A contratada obriga-se a assinar o **ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÃO** -

Anexo 624 (SEI nº 8236626)

- **Conformidade Normativa:** A **CONTRATADA** obriga-se a cumprir integralmente as normas, políticas e protocolos de segurança da informação vigentes no **CONTRATANTE**, independentemente de as atividades serem realizadas de forma presencial ou remota.
- **Proteção de Dados e Sigilo:** É terminantemente proibido o compartilhamento, reprodução, extração ou manipulação de informações dos sistemas e bancos de dados institucionais sem autorização prévia, expressa e formal do TJPI.
- **Escopo de Informações Sensíveis:** O dever de sigilo abrange, entre outros ativos críticos:
 - Dados, códigos-fonte (originais ou objetos), artefatos e documentações técnicas;
 - Resultados de produtos, metodologias de serviço e modelos de dados;
 - Informações de usuários, rotinas de software (incluindo versões de teste), estatísticas e fluxogramas;
 - Comunicações internas e quaisquer documentos ou processos classificados como **RESTRITOS** ou **CONFIDENCIAIS**.

Manutenção Preventiva

A **CONTRATADA** deverá realizar, mensalmente, o *Health Check* do equipamento para verificar a integridade e a estabilidade do *storage*.

- **Modalidade:** Preferencialmente remota.
- **Registro obrigatório:** Cada manutenção preventiva deve conter, no mínimo:
 - Identificação precisa do equipamento;
 - Erro, falha ou anomalia observada;
 - Severidade;
 - Nome do responsável técnico.

Manutenção Corretiva:

- A **CONTRATADA** será responsável pelo suporte técnico e manutenção corretiva do *Storage*, incluindo a substituição de peças.
- A manutenção corretiva, abrange todos os componentes, conexões, materiais, equipamentos, acessórios e mão de obra necessários ao seu perfeito funcionamento.
- A efetiva prestação do serviço contratado deverá ocorrer na modalidade *on-site*, isto é, nas dependências do **CONTRATANTE** (em caso de troca de peças é obrigatório que o serviço seja realizado *on site* por técnicos da equipe da **CONTRATANTE**), ou remotamente (em caso de suporte técnico sem a necessidade de troca de peças), durante todo o período de vigência do contrato, valendo-se de técnicos devidamente credenciados, e será de inteira responsabilidade e risco da **CONTRATADA** a remoção de peças e acessórios para seu laboratório quando a execução do serviço comprovadamente o exigir, mediante autorização por escrito do **CONTRATANTE**.
- Durante as atividades de suporte técnico ou manutenção, caberá à **CONTRATADA** executar todos os serviços necessários à identificação e substituição de componentes defeituosos no equipamento;
- Durante a vigência da prestação de serviços, a **CONTRATADA** deverá, sem ônus para o **CONTRATANTE**, fornecer e instalar atualizações corretivas (sejam de software ou firmware)

disponibilizadas pelo fabricante do equipamento, **desde que estas sejam de acesso público.**

- A data e o horário para a execução efetiva das atividades de suporte técnico e/ou manutenção dependerá de agendamento previamente acordado entre o técnico da CONTRATADA e a área técnica do CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos, ilimitados, 24 (vinte e quatro) horas por dia, em todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados (24x7x365).
 - Todos os chamados e atendimentos deverão ser registrados na Central de Atendimento da CONTRATADA;
 - Serão permitidos os seguintes canais de atendimento para abertura e acompanhamento de chamados técnicos: telefone gratuito (0800) ou, de forma alternativa, telefone fixo, e-mail (preferencialmente), ou, ainda, formulário próprio, disponibilizado e acessível por meio da Internet.
- Durante o registro do chamado técnico deverão ser fornecidas pela CONTRATANTE e registradas pela CONTRATADA, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1) Identificação precisa do equipamento;
 - 2) Erro, falha ou anomalia observada;
 - 3) Severidade; e
 - 4) Nome do responsável pela solicitação.
- Imediatamente após o registro do chamado técnico a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.
- Os chamados técnicos serão classificados por nível de severidade, de acordo com o dano e o impacto sofrido no ambiente computacional do CONTRATANTE, sendo o nível 1 de menor severidade e o nível 3 de maior severidade, conforme segue:

Nível	Situação da Solução	Prováveis Cenários	Prazo para solução.
-------	---------------------	--------------------	---------------------

1 - Baixo	Disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que causa restrições de operação de funções acessórias. Exemplo: Falha isolada de disco; Consulta técnica. Exemplo: Consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, o t i m i z a ç ã o , <i>troubleshooting</i> , informações sobre utilização do equipamento; Atualização de versão d e <i>software</i> e atualização de <i>firmwares</i> ; Necessidade de substituição de peças que não impactam imediatamente em desempenho ou disponibilidade.	3 dias úteis.
2 - Alto	Disponível, com mau funcionamento, degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do equipamento e consequentemente de outros sistemas.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que prejudica a operação, uso ou acesso de função(ões) básica(s). Exemplo: Falha de uma única fonte de alimentação; Falha em alguma porta de comunicação.	2 dias úteis.
3 - Crítico	Indisponível ou severamente degradado.	O conjunto de equipamentos, parte ou peça apresenta defeito, falha ou não conformidade técnica que o torna inoperante. Exemplo: Falha de processador e/ou memória; combinação de falhas de nível alto.	1 dia útil

- Caso seja identificado que é necessário a troca de peças, a contratada deve realizar a troca de acordo com o prazo para a solução de acordo com o nível de criticidade do chamado.
- Qualquer abertura de chamado técnico somente poderá ser encerrada com o consentimento expresso de representante do CONTRATANTE. Na ocasião do encerramento do chamado técnico, a CONTRATADA deverá registrar o nome do representante do CONTRATANTE, responsável pela autorização de encerramento do chamado técnico;
- Caso seja necessário o deslocamento de técnico da CONTRATADA às instalações do CONTRATANTE para a solução de problemas, este será acompanhado por representante da área técnica do CONTRATANTE.
- O prazo de atendimento e resolução dos chamados técnicos será contado a partir da abertura do chamado pelo CONTRATANTE, considerando somente o período contratual de atendimento.
- A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para eventual atraso, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante

exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

- As justificativas de atraso deverão ser comunicadas a equipe de fislização do contrato por meio do endereço de correio eletrônico stic.infra@tjpi.jus.br.
- Se o atraso injustificado for superior a 7 (dias) consecutivos, o CONTRATANTE poderá entender que ocorreu a inexecução do contrato, estando a CONTRATADA sujeita às sanções e penalidades legais decorrentes da rescisão unilateral.
- O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado. A CONTRATADA poderá manifestar em registro do chamado o desacordo com a severidade estabelecida, porém a alteração da severidade por parte da CONTRATADA somente poderá ser efetuada após o início do atendimento do chamado, de forma consensual e devidamente fundamentada pela CONTRATADA.
- Os chamados quando alterados para níveis mais altos ou mais baixos de severidade, de acordo com a criticidade do problema percebido naquele momento, deverão ter considerado o tempo decorrido bem como ajustado o prazo para atendimento.
- No caso de alteração para nível mais baixo, a contagem do novo prazo deverá computar o tempo já transcorrido no nível que precedeu a alteração, até o limite máximo deste, sem prejuízo de aplicação dos descontos relativos ao atendimento no nível que precedeu a alteração, caso o prazo correspondente tenha sido extrapolado.
- O prazo de atendimento do chamado técnico poderá ser suspenso, nos casos em que houver necessidade de intervenção técnica da CONTRATADA, pelo período em que a CONTRATANTE for comunicada da necessidade de intervenção e o instante em que o CONTRATANTE comunicar a autorização de intervenção à CONTRATADA.
- O encerramento do chamado será dado ante o ateste da conclusão dos serviços por representantes da área técnica do CONTRATANTE, seja em meio físico ou virtual.
- Encerrado o chamado técnico, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE relatório, e-mail ou documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término do atendimento, identificação do problema e suas causas, descrição das atividades/serviços executados, indicação da peça e/ou componente eventualmente substituído ou que demande por substituição, assim como (se for o caso) relato referente às condições inadequadas ao funcionamento do equipamento ou sua má utilização, fazendo constar as medidas necessárias para sua adequação ou correta utilização.
- Chamados fechados sem anuência da CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido resolvido, deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para aplicação das sanções previstas.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar meio para que a CONTRATANTE possa consultar as informações pertinentes aos chamados técnicos realizados ou em andamento, em um dado período, por meio de relatório, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- 1) Identificação do chamado;
- 2) Data e hora de início e término do atendimento;
- 3) Identificação do equipamento;
- 4) Descrição do problema;
- 5) Severidade;
- 6) Providências adotadas para o diagnóstico e solução; e
- 7) Identificação do técnico responsável.

- A CONTRATADA deverá empregar esforços de técnicos especializados, visando uma atuação mais eficiente, e, ainda, utilizar sua estrutura de serviços, apoio técnico e logístico para complementar a atuação de tais técnicos.

- Os serviços deverão ser executados por técnicos indicados pela CONTRATADA, treinados e capacitados nos produtos e tecnologias objetos do serviço ou equivalentes. Caberá aos técnicos indicados pela CONTRATADA identificar os componentes, peças e materiais responsáveis pelo mau funcionamento da solução contratada, bem como substituí-los (se for o caso) a fim de solucionar o problema.
- Qualquer interrupção programada para manutenção preventiva e/ou substituição dos equipamentos, peças, componentes e/ou meios utilizados, desde que possa causar interferência no desempenho do serviço prestado, deverá ser comunicada por escrito a CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, e somente será realizada com a concordância da CONTRATANTE;
- A CONTRATADA deve indicar um representante da empresa para atuar como preposto, cujos contatos telefônicos e eletrônicos deverão ser disponibilizados para o CONTRATANTE em regime de 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).
- Em caso de falha de funcionamento da Central de Atendimento, seja via 0800 e internet, a comunicação ao preposto será considerada como abertura de chamado para efeito da contagem dos prazos de atendimento.



Documento assinado eletronicamente por **Giovanny Lima de Castro, Coordenador de Infraestrutura - STIC**, em 10/06/2026, às 09:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Fabiano Galeno da Costa Pereira, Analista de Sistemas / Desenvolvimento**, em 10/06/2026, às 09:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sávio Mota Carneiro, Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC**, em 10/06/2026, às 18:20, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **8239076** e o código CRC **35731E51**.