

# **TERMO DE REFERÊNCIA**

**Processo Administrativo nº 04101.008493/2025-42**

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA  
EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TI  
(STORAGE E TAPE LIBRARY), COM BASE NA LEI  
Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021.**

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO (Alínea a, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI (Storage e Tape Library) do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte (PJRN), incluindo fornecimento de peças e garantia de funcionamento, de acordo com as especificações e definições constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS.

#### 1.1. DA NATUREZA.

##### 1.1.1. Da forma.

Em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XI, a contratação da solução pretendida compreenderá exclusivamente a prestação de serviços especializados de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, caracterizada como atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse da Administração. A execução dos serviços deverá observar os prazos estipulados nos itens 4.4 - Requisitos Temporais e 6.5 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, garantindo o cumprimento das exigências estabelecidas.

##### 1.1.2. Da caracterização do objeto como bens comum.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, inciso XIII, os serviços e insumos que se pretende contratar são considerados comuns, posto que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado e com ampla oferta de prestadores qualificados.

##### 1.1.3. Da caracterização do objeto como serviço de prestação continuada.

Nos termos da Lei nº 14.133/2021, Art. 6º, a presente contratação se caracteriza como prestação de serviço continuado, uma vez que os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser executados de forma periódica e ininterrupta, com o objetivo de garantir a operação regular e segura dos equipamentos de armazenamento e backup do PJRN, atendendo às necessidades permanentes da Administração.

#### 1.2. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA.

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
1	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, INCLUINDO MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS PARA OS <b>STORAGE DELL SC4020</b>	30
2	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, INCLUINDO MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS PARA A <b>TAPE LIBRARY QUANTUM SCALAR I500</b>	30

### 1.3. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

#### Catálogo - Itens selecionados

Sequencial	ID	Nome	Tipo
1	27740	Serviços de Garantia de Equipamentos de TIC	SERVIÇO
2	27740	Serviços de Garantia de Equipamentos de TIC	SERVIÇO

### 1.4. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO.

Nos termos do Art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021, sugere-se que a vigência do contrato seja de 30 (trinta) meses, com possibilidade de prorrogação, conforme a legislação vigente.

A definição do prazo de vigência inicial de 30 meses justifica-se pela busca da maior vantagem econômica para o PJRN. Tal período permite a obtenção de preços mais competitivos junto ao mercado, visto que contratos de maior duração reduzem a amortização dos custos fixos das licitantes. Além disso, a plurianualidade evita a reiteração precoce de custos administrativos decorrentes de novos processos licitatórios.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Alínea b, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A presente contratação se encontra fundamentada no **Estudo Técnico Preliminar (ETP)**, presente no processo SIGAJUS nº 04101.008493/2025-42 e disponível no endereço: <https://tjrn.ius.br/documentos/gestao-de-contratos-estudos-preliminares-ans-e-contrato/>

### 2.1. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

Justifica-se a contratação dos serviços de manutenção e suporte técnico dos equipamentos de armazenamento e backup do PJRN por aspectos relacionados à continuidade operacional, mitigação de riscos e economicidade.

Levando em consideração as necessidades citadas, justifica-se tecnicamente a contratação, com base nos seguintes pontos:

- **Continuidade Operacional:** Os equipamentos Dell SC4020 e a Tape Library Quantum Scalar i500 são essenciais para o armazenamento e backup de dados críticos do PJRN. A ausência de suporte compromete a integridade das informações e a disponibilidade dos sistemas.
- **Mitigação de Riscos:** A manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de peças, evita falhas operacionais, perda de dados e indisponibilidade dos serviços, assegurando o funcionamento pleno da infraestrutura de TI.
- **Aproveitamento de Investimento Existente:** Os equipamentos em questão ainda apresentam boas condições operacionais, e a contratação de suporte especializado prolonga sua vida útil, evitando gastos com substituições prematuras.

Do ponto de vista financeiro, a contratação se justifica com base nos seguintes argumentos:

- **Melhor Custo-Benefício:** A manutenção dos equipamentos existentes representa uma solução mais econômica frente à aquisição de novos ativos, cujo custo estimado ultrapassa os R\$ 5 milhões, enquanto a contratação dos serviços de suporte está estimada em cerca de R\$ 580 mil para 30 meses.
- **Previsibilidade Orçamentária:** A contratação continuada com valores fixos mensais permite um planejamento financeiro mais eficaz, evitando despesas emergenciais com manutenções pontuais ou substituições não planejadas.
- **Fornecimento de peças:** A inclusão do fornecimento de peças no valor global do contrato justifica-se pela criticidade dos equipamentos, visando evitar a descontinuidade dos serviços judiciais por entraves burocráticos em aquisições isoladas. Tal modelo garante maior celeridade na manutenção corretiva e previsibilidade orçamentária para a Administração, transferindo ao contratado o risco de variação de preços de componentes

## 2.2. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
49	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS DE INFORMÁTICA POR MEIO DA PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

ALINHAMENTO AO PDTIC			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
49	Satisfação dos usuários de TIC do órgão	49	94%

ALINHAMENTO AO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES ANUAL <sup>1</sup>	
Descrição	
MANUTENÇÃO DE STORAGE DELL E BIBLIOTECA DE FITAS	

## 2.3. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC (§ 2º, DO ARTIGO 40º, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)

A contratação deverá ser realizada por meio de **DOIS ITENS** distintos, considerando a natureza e especificidade dos equipamentos envolvidos (Item 1: Storages Dell SC4020; Item 2: Tape Library Quantum Scalar i500). A divisão em itens visa garantir a economicidade e a seleção da proposta mais vantajosa para cada tipo de equipamento, respeitando as especificações técnicas e facilitando o gerenciamento e a fiscalização contratual, sem prejuízo ao resultado pretendido.

## 2.4. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

Os resultados a serem alcançados são descritos abaixo:

- 1) Continuidade das operações de armazenamento e backup de dados institucionais, assegurando a alta disponibilidade dos sistemas críticos do PJRN;

<sup>1</sup> Disponível em: <https://tjrn.jus.br/licitacoes-contratos-e-convenios/plano-de-contratacao-anual-pca>

- 2) Mitigação de riscos operacionais e de segurança da informação, por meio de atendimento especializado e ágil em caso de falhas nos equipamentos;
- 3) Preservação dos investimentos realizados em infraestrutura de TI, com a extensão da vida útil dos storages e da tape library, evitando a necessidade de substituição de equipamentos ainda funcionais;
- 4) Redução de custos com manutenções emergenciais, por meio de ações preventivas programadas e fornecimento de peças dentro do escopo contratual;
- 5) Melhoria na gestão da continuidade de negócios, ao garantir que os ambientes de armazenamento e backup permaneçam estáveis, seguros e com suporte técnico disponível durante toda a vigência do contrato.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC** (Alínea c, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A contratação dos serviços de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva para os storages Dell SC4020 e a Tape Library Quantum Scalar i500 é uma necessidade estratégica para garantir a continuidade e a confiabilidade das operações de armazenamento e backup de dados do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte. A solução contratada permitirá suporte especializado, com fornecimento de peças, garantindo a disponibilidade da infraestrutura crítica de TI, a mitigação de falhas e a preservação dos investimentos já realizados nesses equipamentos.

### **4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO** (Alínea d, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

#### **4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO**

##### **4.1.1. Disponibilidade dos Serviços de T.I.**

A contratação visa assegurar a disponibilidade contínua da infraestrutura de armazenamento e backup de dados do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte (PJRN). A medida busca garantir maior estabilidade, confiabilidade e mitigação de riscos operacionais, evitando paralisações em serviços essenciais e indisponibilidade de sistemas judiciais e administrativos.

#### **4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

Considerando que o objeto da contratação trata de serviços especializados de suporte técnico, não haverá repasse de conhecimento à equipe interna do PJRN. A execução será de responsabilidade da empresa contratada, que deverá dispor de equipe capacitada e certificada, conforme requisitos técnicos do Termo de Referência.

#### **4.3. REQUISITOS LEGAIS**

- Resolução nº 468, de 2022 do CNJ – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e

financeiro do Conselho Nacional de Justiça;

- Lei nº 14.133, de 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Resolução nº 370, de 2021 do CNJ – Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- Resolução nº 9, de 2025 do TJRN – Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Norte<sup>2</sup>;
- Resolução nº 21, de 2012 – Estabelece procedimentos de controle de acesso, circulação e permanência de pessoas nos prédios do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte-PJRN<sup>3</sup>;
- Lei nº 13.709, de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Resolução nº 38, de 2021 do TJRN – Institui a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte<sup>4</sup>;
- Resolução nº 15-TJ, de 09 de maio de 2018 – Regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados.

#### 4.4. REQUISITOS TEMPORAIS

ITEM	TAREFA	DESCRIÇÃO	DEPENDÊNCIA	QUEM EXECUTA	QUEM RECEBE	PRAZO PARA CONCLUSÃO
1	Solicitar o serviço	Emissão de documento oficial, via e-mail, solicitando o serviço.		Contratante	Contratada	Em até 10 dias corridos, contados do dia útil seguinte à assinatura do contrato.
2	Prestação de serviços	Disponibilizar e informar canais para a abertura de chamados técnicos (conforme item 4.8.5 - Modalidades de Suporte Técnico) e realizar a primeira manutenção preventiva.	1	Contratada	Contratante	Em até 30 dias corridos, contados do dia útil seguinte à solicitação.
3	Conferência da primeira manutenção preventiva	Realizar a conferência da manutenção realizada no item 2	2	Contratante	Contratante	Em até 05 dias corridos, contados do dia útil seguinte ao recebimento.
4	Elaborar TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	Elaboração de um documento de recebimento definitivo, atestando a disponibilização do(s) canais para a abertura de chamados técnicos e que a primeira manutenção preventiva foi realizada com sucesso.	3	Contratante	Contratada	Em até 2 dias úteis, contados do dia útil seguinte à conferência e testes.
5	Encaminhar TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	Enviar o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO para a contratada por e-mail	4	Contratante	Contratada	Em até 1 dia útil, contado do dia útil seguinte à elaboração do termo

#### 4.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

Todos os requisitos de segurança e privacidade estão definidos na Política de Segurança da Informação do PJRN, disponível em <https://www.tjrn.jus.br/tecnologia-da-informacao/politica-de-seguranca-da-informacao-psi/>

<sup>2</sup> Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/474>

<sup>3</sup> Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/819>

<sup>4</sup> Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/487>

#### **Descarte de mídias e componentes com dados sensíveis:**

Caso haja necessidade de substituição de discos rígidos, SSDs, fitas ou qualquer outro componente de hardware que armazene dados institucionais, a Contratada deverá seguir os seguintes procedimentos:

- O componente substituído não poderá ser removido das dependências do PJRN sem autorização formal;
- O procedimento de destruição física deverá ser realizado in loco, ou sob supervisão do TJRN, preferencialmente por trituração, perfuração ou outro método que impeça totalmente a recuperação dos dados;
- Deverá ser emitido termo de destruição com descrição do item, número de série (quando aplicável), data, responsável técnico e método utilizado;
- A destruição será supervisionada pela equipe técnica do PJRN e registrada para fins de auditoria e conformidade com a Política de Segurança da Informação.

#### **4.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

Os fornecedores devem atender ao Plano de Logística Sustentável (PLS) do TJRN, disponível no endereço <https://tjrn.jus.br/planejamento-estrategico/plano-de-logistica-sustentavel-pls/>.

#### **4.7. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO**

Os requisitos de projeto e implantação para a aquisição pretendida estão descritos abaixo:

1. **Execução do Serviço:** A prestação dos serviços será iniciada mediante ordem formal de início, respeitando o cronograma estabelecido pela contratante e em conformidade com os critérios técnicos definidos neste Termo de Referência.
2. **Manutenção Preventiva e Corretiva:** A contratada deverá executar manutenções preventivas periódicas (trimestralmente), com o objetivo de assegurar o pleno funcionamento, desempenho e disponibilidade dos equipamentos de storage. Também será responsável por realizar manutenções corretivas sempre que forem identificadas falhas ou anomalias, com prazos de atendimento definidos nas cláusulas de Níveis Mínimos de Serviços - NMS.
3. **Primeira Manutenção Preventiva:** No início da vigência contratual, a contratada deverá realizar a primeira manutenção preventiva, com atualização tecnológica caso necessário.
4. **Adaptação às Demandas do Contratante:** A execução dos serviços deverá ser adaptada às necessidades do TJRN, com registro adequado de todas as intervenções, observando-se as diretrizes da Política de Segurança da Informação e demais normativos internos aplicáveis.
5. **Acompanhamento e Registro das Ações:** Toda a prestação de serviço deverá ser registrada e documentada, com relatórios técnicos contendo diagnósticos, atividades realizadas, recomendações e resultados obtidos. Esses relatórios deverão ser disponibilizados para fins de acompanhamento e fiscalização.

#### **4.8. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (INCISO III, DO § 1º, DO ARTIGO 40º, DA LEI Nº 14.133, DE 2021)**

##### **4.8.1. Vigência da garantia**

A Contratada obriga-se a prestar os serviços contratados com garantia integral da execução, sem ônus adicional para o Contratante, durante todo o período de vigência contratual, que será de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato. Durante esse período, a Contratada será responsável por todas as manutenções corretivas e preventivas, incluindo a substituição de peças eventualmente necessárias, a realização de atualizações, como o upgrade da interface da controladora do storage, e a garantia da continuidade e do pleno funcionamento da infraestrutura de armazenamento, conforme especificações técnicas definidas neste Termo de Referência. Caso o contrato preveja renovação, a garantia dos serviços deverá ser estendida proporcionalmente, conforme as mesmas condições.

A Contratada obriga-se a prestar os serviços contratados com garantia integral da execução, sem ônus adicional para o Contratante, durante todo o período de vigência contratual, que será de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura do contrato. Durante esse período, caberá à Contratada realizar todas as manutenções corretivas e preventivas, incluindo a substituição de peças eventualmente necessárias, bem como a aplicação da última versão de firmware disponibilizada pelo fabricante, quando liberada, com a finalidade de garantir o funcionamento seguro do equipamento.

#### **4.8.2. Tipo da garantia**

4.8.2.1 A garantia da execução dos serviços será do tipo on-site, com atendimento presencial nas dependências do Contratante, sempre que necessário, conforme os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência. A Contratada deverá realizar, no local, todas as atividades previstas, incluindo manutenções preventivas e corretivas, diagnósticos técnicos, substituição de peças defeituosas e atualização da infraestrutura. O envio de equipamentos para terceiros não será admitido como solução padrão, exceto em casos excepcionais e com prévia anuência do Contratante, permanecendo sob responsabilidade da Contratada a logística, os custos envolvidos e a garantia de continuidade dos serviços.

4.8.2.2 O prazo de garantia das peças e componentes eventualmente utilizados durante a execução contratual será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Ressalta-se, contudo, que a obrigatoriedade de substituição de peças defeituosas ou desgastadas pelo uso normal permanece vigente durante toda a validade do contrato (30 meses), sem custos adicionais ao PJRN, garantindo a disponibilidade contínua dos equipamentos.

#### **4.8.3. Coberturas da Garantia**

Durante o período contratual, a Contratada deverá garantir a **plena execução dos serviços de manutenção preventiva e corretiva**, incluindo:

- Diagnóstico e correção de falhas relacionadas ao funcionamento do sistema de armazenamento (storage);
- Atualizações de firmware, desde que oficialmente disponibilizadas pelo fabricante e tornadas públicas, respeitando integralmente a propriedade intelectual, visando manter o funcionamento seguro do equipamento;
- Substituição de peças defeituosas por componentes novos, originais e de primeiro uso, com padrões de qualidade iguais ou superiores aos substituídos;
- Realização da **primeira manutenção preventiva no início do contrato**, seguida das demais



manutenções periódicas, conforme cronograma a ser acordado com o Contratante.

O prazo de garantia das peças e componentes eventualmente utilizados durante a execução contratual será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, conforme o Código de Defesa do Consumidor. Ressalta-se, contudo, que a obrigatoriedade de substituição de peças defeituosas ou desgastadas pelo uso normal permanece vigente durante toda a validade do contrato (30 meses), sem custos adicionais ao PJRN.

#### **4.8.4. Exclusões da Garantia**

Não serão de responsabilidade da Contratada:

- Danos causados por operação indevida, intervenções não autorizadas ou uso incompatível com as orientações do fabricante ou com os procedimentos operacionais definidos pelo Contratante;
- Danos decorrentes de eventos externos imprevisíveis, como desastres naturais, sinistros ou sabotagens, desde que não relacionados à execução inadequada dos serviços pela Contratada;
- Interrupções causadas por falhas na infraestrutura externa ao sistema de armazenamento, como problemas elétricos ou de rede, salvo quando diretamente relacionadas à atuação da Contratada.

#### **4.8.5. Modalidades de Suporte Técnico**

A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, nas seguintes modalidades:

- **Suporte Remoto:** Atendimento via telefone, e-mail ou sistema de chamados eletrônico, com equipe técnica qualificada para análise e solução de problemas. O suporte deverá estar disponível em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.
- **Suporte Presencial (on-site):** Nos casos em que o atendimento remoto não for suficiente para a resolução do problema, será exigido o envio de técnico(s) qualificado(s) às dependências do Contratante. O suporte presencial deverá observar os prazos e níveis de criticidade estabelecidos neste Termo de Referência.

O atendimento deverá seguir os níveis mínimos de serviço pactuados, com priorização conforme impacto à operação do Contratante.

#### **4.8.6. Níveis de Atendimento Técnico**

Os atendimentos de suporte técnico seguirão os níveis de criticidade dos equipamentos e incidentes, conforme estabelecido no Estudo Técnico Preliminar (ETP), levando em conta o impacto na continuidade dos serviços e na infraestrutura de TIC do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte (PJRN). Os incidentes deverão ser classificados conforme o impacto operacional e atendidos nos seguintes prazos:

- **Incidentes Críticos (Impacto Total / Alta Criticidade):**  
Situações em que o equipamento está completamente inoperante, afetando serviços essenciais ou interrompendo o funcionamento de sistemas institucionais críticos.
  - Tempo máximo para início do atendimento: até **2 horas úteis**
  - Tempo máximo para solução: até **24 horas úteis**
- **Incidentes de Médio Impacto (Falha Parcial ou Degradação de Desempenho / Média Criticidade):**  
Situações em que o equipamento apresenta falhas que reduzem a eficiência ou comprometem parcialmente os serviços, sem interrupção total.
  - Tempo máximo para início do atendimento: até **4 horas úteis**

- Tempo máximo para solução: até **48 horas úteis**
- **Incidentes de Baixo Impacto (Consultas, Dúvidas Técnicas, Manutenção Preventiva / Baixa Criticidade):**

Ocorrências que não afetam diretamente o funcionamento dos serviços, como esclarecimentos, orientações ou manutenção programada.

  - Tempo máximo para início do atendimento: até **8 horas úteis**
  - Tempo máximo para solução: até **10 dias úteis**

#### **4.8.7. Manutenção dos Equipamentos**

##### **Manutenção Preventiva:**

A manutenção preventiva deverá ser realizada trimestralmente, mediante agendamento prévio com a Contratante, com o objetivo de garantir o funcionamento contínuo e estável dos equipamentos. As atividades mínimas a serem executadas incluem:

- Verificação de logs de eventos e falhas;
- Análise do estado físico e lógico de discos, controladoras, ventoinhas e temperatura dos equipamentos;
- Atualizações de firmware, exclusivamente, quando disponibilizadas publicamente pelo fabricante.
- Limpeza física dos equipamentos (quando possível e seguro);
- Avaliação geral da saúde dos sistemas de armazenamento;
- Elaboração de relatório técnico contendo as ações realizadas e eventuais recomendações.

##### **Manutenção Corretiva:**

Deverá ser realizada sempre que for identificado o mau funcionamento ou falha nos equipamentos, abrangendo:

- Diagnóstico da causa raiz da falha;
- Reparo imediato ou substituição de peças defeituosas;
- Adoção de medidas corretivas em software e firmware, quando necessário;
- Restabelecimento das condições normais de operação do equipamento.

As manutenções corretivas deverão ser executadas dentro dos prazos estipulados para cada nível de criticidade do incidente, conforme descrito no item "Níveis de Atendimento Técnico".

##### **Substituição de Equipamentos:**

Caso o equipamento apresente falhas que não possam ser solucionadas dentro dos prazos definidos para a categoria de criticidade, e sua indisponibilidade comprometa a continuidade dos serviços institucionais, a Contratada deverá providenciar sua substituição por outro com especificações técnicas iguais ou superiores, sem custos adicionais para o Contratante.

Essa substituição poderá ocorrer de forma provisória (equipamento de backup temporário) ou definitiva, conforme o caso, garantindo que não haja interrupção na prestação dos serviços suportados por esses ativos.

#### **4.8.8. Substituição de peças**

Durante a vigência contratual, todas as peças que apresentarem vícios, falhas ou defeitos deverão ser substituídas pela Contratada sem ônus adicional para o Contratante.

As peças utilizadas na substituição deverão atender aos seguintes requisitos:

- Serem novas, de primeiro uso e originais do fabricante do equipamento ou, em caso de descontinuação, compatíveis e com desempenho igual ou superior às peças substituídas;
- Serem certificadas ou homologadas pelo fabricante, quando aplicável;

- Estarem isentas de recondicionamento ou reutilização.

A Contratada deverá manter estoque mínimo ou garantir acesso rápido às peças necessárias para cumprimento dos prazos estabelecidos nos níveis de serviço, de modo a evitar indisponibilidades prolongadas dos equipamentos cobertos.

#### **4.8.9. Prazo para reparação ou substituição**

Na hipótese de ser identificada a necessidade de substituição de peça defeituosa ou, em casos extremos, do próprio equipamento, a Contratada deverá realizar a correção **dentro dos prazos definidos nos Níveis Mínimos de Serviço**, contados a partir do acionamento formal da ocorrência pelo Contratante.

A entrega e/ou substituição dos itens deverá ocorrer **sem qualquer ônus para o Contratante**, nos seguintes locais, conforme orientações da equipe técnica responsável:

- **Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte – ESMARN** – Rua Promotor Manoel Alves Pessoa Neto, 151 - Candelária, Natal - RN, 59065-555 e/ou
- **Departamento de Infraestrutura e Suporte (DIS)** – Sede do PJRN – Av. Jerônimo Câmara, 2000 – Bairro Nossa Senhora de Nazaré – CEP 59060-300 – Natal/RN.

Todos os custos relacionados à substituição, incluindo transporte, peças, mão de obra e logística, serão de inteira responsabilidade da Contratada. O não cumprimento dos prazos poderá ensejar aplicação de penalidades contratuais previstas neste Termo de Referência.

#### **4.8.10. Movimentação dos equipamentos**

A movimentação física dos equipamentos entre localidades do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte não implica na exclusão ou suspensão da garantia contratual.

A Contratada deverá garantir a continuidade do suporte técnico, manutenção e substituição de peças mesmo em caso de realocação dos dispositivos, desde que o ambiente de instalação seja compatível com os requisitos técnicos do fabricante.

A equipe técnica da Contratante comunicará formalmente a Contratada sempre que houver movimentação que envolva os equipamentos abrangidos, de modo que os registros de suporte e atendimento possam ser devidamente atualizados.

#### **4.8.11. Demais requisitos de garantia e manutenção**

O acionamento dos serviços de manutenção deverá ser realizado por meio de **ligação telefônica, e-mail ou sistema web de chamados**, disponibilizado pela Contratada, em **horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h**, exceto feriados.

O **primeiro atendimento (diagnóstico inicial)** deverá ser realizado **dentro dos prazos definidos nos Níveis Mínimos de Serviço**, conforme a classificação do incidente por criticidade.

A **retirada de peças ou componentes defeituosos** deverá ser feita nas dependências do Contratante, mediante agendamento, por profissional autorizado pela Contratada. Os locais de atendimento são:

- **Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte – ESMARN** – Rua Promotor Manoel Alves Pessoa Neto, 151 - Candelária, Natal - RN, 59065-555 e/ou

- **Departamento de Infraestrutura e Suporte (DIS)** – Sede do PJRN – Av. Jerônimo Câmara, 2000 – Bairro Nossa Senhora de Nazaré – CEP 59060-300 – Natal/RN.

A substituição de peças ou equipamentos deverá ser feita utilizando **itens novos, originais, de primeiro uso e não recondicionados**. Caso o modelo esteja descontinuado, será aceita a substituição por **item similar com especificações iguais ou superiores**, mediante aprovação da equipe técnica da Contratante.

Se o problema **não for solucionado dentro do prazo acordado para o nível de criticidade correspondente**, o Contratante poderá **solicitar a substituição imediata do equipamento ou componente**, sem prejuízo da aplicação de penalidades contratuais.

Todas as **despesas relacionadas à manutenção e garantia**, incluindo mão de obra, deslocamento, substituição de peças, transporte e quaisquer encargos incidentes, serão **de inteira responsabilidade da Contratada**, sem repasse de custos ao TJRN.

#### **4.9. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

##### **4.9.1. Requisitos**

Os requisitos de qualificação técnica são fundamentais para garantir que a empresa contratada possua a experiência necessária na prestação de serviços especializados de manutenção preventiva e corretiva, incluindo fornecimento de peças e suporte técnico a equipamentos de armazenamento de dados (storages e tape libraries). A exigência de comprovação de experiência busca mitigar riscos operacionais, assegurar a continuidade dos serviços críticos e preservar a infraestrutura tecnológica do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte.

##### **4.9.2. Comprovação dos requisitos**

A qualificação técnica deverá ser comprovada por meio da apresentação de **atestado(s) de capacidade técnica** emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante já executou, de forma satisfatória, serviços com características semelhantes ao objeto desta contratação. Será exigida, no mínimo, a comprovação de:

- Execução de serviços de manutenção corretiva e preventiva em 01 sistema de armazenamento (para o grupo 1) e 01 biblioteca de fita automatizada (para o grupo 2).

A exigência guarda proporcionalidade com a complexidade e o risco associado ao objeto, conforme entendimento consolidado pelo Tribunal de Contas da União (Súmula TCU nº 263/2011), que admite a exigência de quantitativos mínimos, desde que tecnicamente justificados.

A comprovação poderá ser feita por meio de um ou mais contratos executados pela licitante, desde que, em conjunto, demonstrem a capacidade de prestar os serviços descritos neste Termo de Referência.

#### **4.10. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE**

Considerando a complexidade e a criticidade dos serviços a serem prestados, a contratada deverá dispor de equipe técnica com formação e capacitação compatíveis com o escopo do contrato.

#### **4.11. REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E SUBCONTRATAÇÃO**

Não será permitida a participação de consórcios nem a subcontratação de qualquer parte dos serviços objeto desta contratação.

##### **Justificativas para a vedação:**

- Responsabilidade técnica unificada: É essencial que a empresa contratada tenha total responsabilidade pela execução integral do contrato, incluindo a prestação dos serviços e o fornecimento de peças, evitando divisão de responsabilidades que comprometam a gestão técnica.
- Mitigação de riscos operacionais: A atuação de múltiplas empresas pode dificultar a apuração de responsabilidades em caso de falhas, atrasos ou descumprimentos contratuais.

#### **4.12. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

A prestação dos serviços deverá seguir prazos definidos dentro do plano de inserção, disponível no item 4.4 - Requisitos Temporais, após emissão de documento oficial requisitando o início da prestação dos serviços, além de seguir as rotinas detalhadas no item 5.1 - Rotinas de Execução.

#### **4.13. REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA**

Embora não seja obrigatória, a realização de visita técnica ao ambiente onde os serviços serão prestados é facultada às licitantes, com o objetivo de permitir o conhecimento prévio das condições físicas, operacionais e tecnológicas dos equipamentos e locais de execução.

A visita técnica poderá auxiliar no entendimento detalhado da infraestrutura existente, contribuindo para a adequada elaboração da proposta e para a mitigação de riscos durante a execução contratual.

O agendamento da visita técnica, caso desejado pela empresa interessada, deverá ser feito junto ao setor técnico do TJRN, em data e horário previamente definidos, respeitando os prazos estabelecidos no edital. Será emitido atestado de visita, quando realizada.

A não realização da visita técnica não implicará na desclassificação da empresa, nem será considerada como impedimento à sua participação, desde que a proposta apresentada atenda integralmente às exigências deste Termo de Referência.

Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá apresentar declaração formal de que possui conhecimentos das condições dos locais e peculiaridades da contratação

#### **4.14. OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS**

A empresa contratada deverá observar os seguintes requisitos adicionais durante a execução dos serviços:

- Todos os componentes, peças e insumos eventualmente utilizados na manutenção corretiva ou

preventiva deverão ser compatíveis com os equipamentos existentes;

- A contratada se compromete a fornecer, sempre que necessário, todos os itens acessórios essenciais à execução do serviço, como: firmware, atualizações, conectores, cabos, adaptadores, mídias de instalação, drivers e demais recursos necessários ao pleno funcionamento dos sistemas de armazenamento;
- É responsabilidade da contratada garantir a compatibilidade técnica dos componentes substituídos com o ambiente do Contratante, realizando todos os testes e validações necessários após intervenções técnicas;
- Eventuais incompatibilidades, falhas decorrentes da substituição indevida de componentes ou omissões técnicas serão de responsabilidade integral da contratada, sujeitando-a às penalidades contratuais;
- As manutenções deverão ser realizadas por profissional capacitado, observando as boas práticas de instalação e segurança, e não poderá implicar em custos adicionais ao Contratante.

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO** (Alínea e, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

### **5.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO**

Deverá ser emitido documento oficial de requisição da demanda inicial, de acordo com os prazos definidos dentro do plano de inserção, disponível no item 4.4 - Requisitos Temporais.

#### **5.1.1. Local de entrega dos bens (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)**

A prestação dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, incluindo o fornecimento e substituição de peças, deverá ocorrer, observando os prazos no item 4.4 - Requisitos Temporais, **nos locais onde os equipamentos estão instalados**, conforme definição da área técnica do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte.

Os locais de execução dos serviços são:

- **Escola da Magistratura do Rio Grande do Norte – Esmarn**
  - Rua Promotor Manoel Alves Pessoa Neto, 151 – Bairro Candelária – Natal/RN – CEP 59065-555;
- **Departamento de Infraestrutura e Suporte (DIS)**
  - Sede do PJRN – Av. Jerônimo Câmara, 2000 – Bairro Nossa Senhora de Nazaré – Natal/RN – CEP 59060-300.

#### **5.1.2. Termo de recebimento provisório (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Por se tratar de serviço de manutenção de equipamentos, não haverá a emissão de termo de recebimento provisório.

#### **5.1.3. Termo de recebimento definitivo (Inciso II, do § 1º, do artigo 40, da Lei nº 14.133, de 2021)**

Confirmado o início da prestação dos serviços, com disponibilização dos canais para a abertura de chamados técnico e realização da primeira manutenção preventiva, a equipe técnica fará a conferência para emissão e encaminhamento do Termo de Recebimento Definitivo.

O recebimento definitivo será formalizado pela unidade competente conforme os prazos estabelecidos na tabela de itens temporais, item 4.4 Requisitos Temporais, deste Termo de Referência.

#### 5.1.4. Documentação para pagamento

Após envio do Termo de Recebimento Definitivo, a contratada encaminhará a documentação necessária para que o Contratante inicie o processo de pagamento.

### 5.2. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ações Necessárias no Encerramento Contratual	Responsável	Prazo
(X) Verificação de atualizações de firmwares e patches de correção e segurança.	O fiscal técnico solicitará informações da contratada sobre atualizações de versões de firmwares e patches de correção e segurança dos produtos adquiridos.	Até o encerramento do contrato.
(X) Transferência final de conhecimentos	O fiscal técnico solicitará informações sobre novos recursos da solução e repasse deste conhecimento	Até o encerramento do contrato.
(X) Entrega de documentação	O fiscal técnico solicitará relatórios finais com todas as informações necessárias ao bom funcionamento dos equipamentos	Até o encerramento do contrato.
( ) Devolução de recursos materiais		
( X ) Revogação de perfis de acesso	Caso tenha havido concessão de acesso remoto aos equipamentos, deverá ser revogada a permissão de acesso da contratada e removidos quaisquer perfis ou credenciais de administração.	Até o encerramento do contrato.
( ) Eliminação de caixas postais		
( X ) Encerramento de todos os chamados	O fiscal técnico deverá cobrar da contratada o atendimento a todos os chamados abertos, caso necessário.	Até o encerramento do contrato.

### 5.3. QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

Para a perfeita execução do contrato, a Contratada deverá assegurar a disponibilidade contínua dos serviços de suporte técnico e manutenção dos equipamentos abrangidos, conforme as demandas apresentadas pelo Contratante ao longo da vigência contratual.

### 5.4. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

A Contratada deverá disponibilizar, desde o início da vigência contratual, meios formais de comunicação para registro, acompanhamento e encerramento dos chamados técnicos, relacionados aos serviços prestados.

Deverão ser fornecidos:

- **Número de telefone** para atendimento em horário comercial (segunda a sexta-feira, das 08h às



18h);

- **Endereço de e-mail** corporativo exclusivo para abertura e acompanhamento de chamados ou

Adicionalmente pode ser fornecido:

- **Sistema web** (portal de chamados) com autenticação, controle de status, registros de atendimento e relatórios.

Cada requisição aberta deverá receber um número único de identificação (ID), permitindo à equipe de fiscalização do contrato o acompanhamento detalhado do andamento, prazo de resposta, solução aplicada e encerramento do chamado.

O sistema ou canal adotado deverá garantir rastreabilidade, histórico de atendimentos, e emissão de relatórios mensais, conforme previsto nas cláusulas técnicas deste Termo de Referência.

## **5.5. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no PJRN, a ser assinado pelo representante legal da Contratada encontra-se em anexo à Resolução nº 9, de 2025, disponível no endereço: <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/8544>.

## **5.6. GARANTIA CONTRATUAL**

Nos termos do Capítulo II da Lei nº 14.133/2021, será exigida a prestação de garantia contratual pelo contratado, com o objetivo de assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas.

A garantia deverá corresponder a 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, podendo ser prestada nas modalidades previstas no art. 96 da referida Lei.

Tal exigência visa mitigar riscos à Administração, garantindo maior segurança jurídica e financeira, conforme os princípios da eficiência e da proteção ao interesse público.

# **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO** (Alínea f, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

## **6.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES**

### **6.1.1. Deveres e responsabilidades do CONTRATANTE**

a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e



fiscalizar a execução dos contratos;

- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- a) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- b) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- c) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- d) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- e) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- f) Exigir da contratada, durante a execução do contrato, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas.

#### **6.1.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 10 dias úteis, após a assinatura do contrato junto ao contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados ao contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e da Resolução nº 38, de 06 de outubro de 2021;

- j) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização do contratante;
- k) Não fazer uso das informações prestadas pelo contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão, devendo manter o sigilo absoluto, conforme Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- l) Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução do Contrato, nos termos do Art. 121 da lei nº 14.133, de 2021;
- m) Zelar pela fiel execução do ajuste contratual, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- n) Dar ciência imediata e por escrito ao Contratante sobre qualquer anormalidade que possa afetar a execução do contrato;
- o) Atender prontamente qualquer reclamação, exigência, ou observação realizadas pelo Contratante.

## 6.2. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

A equipe de gestão da contratação, responsável por fiscalizar a execução contratual, deverá realizar todas as atividades das etapas de gestão do contrato.

Para fins de papéis e responsabilidades o Guia de Contratações de TIC do Poder judiciário, anexo da Resolução CNJ nº 468/2021, disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/4663>, as atribuições a seguir foram consideradas:

- I. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Demandante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- II. **Fiscal Técnico do Contrato:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- III. **Fiscal Administrativo do Contrato:** servidor representante da Área Administrativa do órgão, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações. fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais.
- IV. **Fiscal Demandante do Contrato:** servidor representante da Área Demandante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

## 6.3. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

A aceitação dos serviços prestados estará condicionada à validação técnica realizada pela equipe de fiscalização do contrato, mediante verificação do cumprimento dos requisitos operacionais, prazos de atendimento e entrega dos resultados esperados.

Serão considerados para fins de aceitação:

- **Realização da primeira manutenção preventiva**, conforme previsto no plano de execução contratual;
- **Apresentação do relatório técnico inicial**, contendo os resultados da manutenção preventiva,

status dos equipamentos, eventuais inconformidades encontradas e recomendações;

- **Disponibilização e validação dos mecanismos formais de atendimento técnico**, incluindo canais de suporte remoto, sistema web e prazos de resposta conforme os níveis mínimos de serviço estabelecidos;
- **Apresentação dos dados e documentos cadastrais da contratada**, incluindo contatos técnicos, fiscais e operacionais para fins de gestão do contrato.

Somente após a verificação do cumprimento integral desses critérios será elaborado o Termo de Recebimento Definitivo, o qual servirá de base para liberação do pagamento mensal e controle da execução contratual.

#### **6.4. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

A fiscalização técnica do contrato realizará procedimentos de verificação e validação sempre que houver execução de serviços pela Contratada, especialmente após manutenções preventivas, corretivas ou substituição de peças.

Os testes e inspeções deverão abranger, no mínimo, os seguintes itens:

- Verificação da estabilidade e funcionamento dos storages e da tape library após manutenções ou substituições de componentes;
- Análise dos registros de log do sistema, status de controladoras, discos, ventoinhas, temperatura e integridade da matriz de armazenamento;
- Confirmação da aplicação de atualizações de firmware e patches de segurança, quando aplicáveis;
- Validação da atualização tecnológica da interface da controladora dos storages, executada na primeira manutenção preventiva;
- Execução de rotinas de leitura e escrita em volumes de teste, para aferir a funcionalidade dos canais de comunicação e integridade de dados;
- Verificação da funcionalidade dos mecanismos de backup e leitura de fitas na tape library, conforme especificações técnicas dos equipamentos;
- Análise dos relatórios técnicos emitidos pela Contratada, confrontando com o ambiente real, conforme padrões de qualidade e desempenho estabelecidos.

#### **6.5. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS**

Os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos são indicadores mensuráveis estabelecidos para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação.

O atendimento técnico será dividido nas seguintes categorias, de acordo com a criticidade do problema relatado:

<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>	<b>Tempo de Resposta</b>	<b>Tempo de Resolução</b>
<b>Incidentes Críticos</b>	Situações em que o equipamento está completamente inoperante, afetando serviços essenciais ou interrompendo o funcionamento de sistemas institucionais críticos.	<b>Até 2 horas úteis</b>	<b>Até 24 horas úteis</b>
<b>Incidentes de Médio Impacto</b>	Situações em que o equipamento apresenta falhas que reduzem a eficiência ou comprometem parcialmente os serviços, sem interrupção total.	<b>Até 4 horas úteis</b>	<b>Até 48 horas úteis</b>
<b>Incidentes de Baixo Impacto</b>	Ocorrências que não afetam diretamente o funcionamento dos serviços, como esclarecimentos, orientações ou manutenção programada.	<b>Até 8 horas úteis</b>	<b>Até 10 dias úteis</b>

O cumprimento dos níveis de serviço será monitorado através dos chamados abertos e o cumprimento dos prazos estabelecidos.

Tempo de resposta será considerado como o tempo para iniciar o atendimento.

## 6.6. METAS PARA CUMPRIMENTO DOS INDICADORES

Para fins de apuração de penalidades contratuais por descumprimento dos níveis mínimos de serviço, será adotado o seguinte critério de aplicação de glosa:

### I – Critério por Faixas de Desempenho (≥ 10 chamados no mês):

Caso sejam registrados 10 (dez) ou mais chamados em um mesmo mês, a avaliação do cumprimento dos prazos de atendimento observará as seguintes faixas de desempenho:

<b>Desempenho Mensal (Chamados atendidos dentro do prazo)</b>	<b>Percentual de Glosa Aplicável sobre o valor mensal</b>	<b>Observações</b>
Igual ou superior a 90%	0% (Sem glosa)	Atendimento satisfatório
Abaixo de 90% até 80%	10%	Desempenho levemente abaixo do esperado
Abaixo de 80% até 70%	30%	Falhas significativas
Abaixo de 70% até 60%	60%	Comprometimento severo do SLA
Abaixo de 60%	100% (glosa integral)	Sujeito à rescisão contratual por inexecução parcial

### II – Critério por Evento (menos de 10 chamados no mês):

Caso sejam registrados menos de 10 (dez) chamados no mês, a aplicação de glosa será realizada de forma unitária por evento de descumprimento, nos seguintes termos:

- Será aplicada glosa no valor de 5% no valor da fatura para cada chamado não atendido dentro

do prazo contratual;

- A glosa total mensal, nessa condição, não poderá ultrapassar 45% do valor mensal do contrato;
- Em casos de reincidência ou impacto crítico, o contratante poderá aplicar outras penalidades previstas contratualmente.

### **III – Reincidência e Risco de Rescisão:**

A ocorrência de desempenho inferior a 60% por dois meses consecutivos ou três alternados, ainda que com baixa volumetria de chamados, poderá ensejar a abertura de processo para rescisão contratual por inexecução, nos termos da legislação vigente.

## **6.7. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

6.7.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

6.7.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- d) Multa:
  - i) Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
  - ii) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 6.6.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.
  - iii) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 6.6.1, de 5% a 10% do valor do Contrato.

- iv) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 6.6.1, a multa será de 2% a 15% do valor do Contrato.
- v) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 6.6.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.
- vi) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 6.6.1, a multa será de 5% a 10% do valor do Contrato.

6.7.3.A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.7.4.Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

- a) Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)
- b) Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas.
- c) Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, se for o caso, ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
- d) Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

6.7.5.A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

6.7.6.Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

6.7.7.Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

6.7.8.A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada com base no art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021.

6.7.9.O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.7.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

6.7.11. O não cumprimento ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais autoriza o TRIBUNAL a promover a extinção do Contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal n. 14.133, de 2021.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO** (Alínea g, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

### **7.1. DAS NOTAS FISCAIS/FATURAS**

A contratada emitirá NOTA FISCAL/FATURA, com aplicação de eventuais descontos decorrentes do descumprimento dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, na forma detalhada no Item 5.6 Metas Para Cumprimentos dos Indicadores

### **7.2. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

Para que o pagamento possa ser efetuado, a contratada se obriga a fornecer, acompanhados das NOTA FISCAL/FATURA, os documentos abaixo listados:

- 7.2.1. Prova de regularidade para com a **Fazenda Federal** (Certidão Quanto à Dívida Ativa da União e Certidão Negativa de Débitos de Tributos e Contribuições Federais);
- 7.2.2. Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual** (Certidão Quanto a Dívida Ativa do Estado e Certidão Negativa de Débitos Estaduais);
- 7.2.3. Prova de regularidade para com a **Fazenda Municipal** (Certidão Negativa de Débitos para com a Fazenda Municipal) ou outra equivalente na forma da Lei, do domicílio ou sede da empresa licitante;
- 7.2.4. Prova de regularidade relativa à **Seguridade Social** (CND do INSS), emitida pela Receita Federal;
- 7.2.5. Prova de regularidade relativa ao **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS), emitida pela Caixa Econômica Federal;
- 7.2.6. Prova de regularidade **Trabalhista**: Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (Lei 12.440, de 7 de julho de 2011);

Nos documentos acima listados devem, obrigatoriamente, constar o mesmo CNPJ, a mesma razão social e o mesmo endereço da empresa participante do certame, observadas as demais disposições contidas em Edital.



### 7.3. DO PRAZO PARA PAGAMENTO

Na forma do artigo 141 da Lei nº 14.133, de 2021 e desde que inteiramente atendido todo o disposto nos itens 7.1 - Das notas fiscais/faturas e 7.2 - Das condições de pagamento, os pagamentos se darão conforme disposto na RESOLUÇÃO N.º 15-TJ, DE 09 DE MAIO DE 2018<sup>5</sup>, que regula, no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Norte, a ordem cronológica para pagamento de contratados;

### 7.4. DA ATUALIZAÇÃO DO VALOR A PAGAR, NO EVENTUAL ATRASO DO PAGAMENTO

No caso da não efetivação do pagamento no prazo acima estabelecido, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para o atraso, serão devidos pelo Contratante encargos moratórios, que serão calculados pela aplicação da seguinte fórmula:

**EM = i x N x VNF**, onde:

**EM** são os encargos moratórios devidos;

**N** é número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

**VNF** é valor da Nota Fiscal/Fatura;

**i** é o índice diário de compensação financeira, calculado com base na média aritmética simples do INPC (IBGE) e do IGPDI (FGV), dos últimos doze (12) meses, dividida por 365, cuja fórmula é:

$$i = [ ( \text{INPC} + \text{IGPDI} ) / 2 ] / 365$$

7.4.1. O valor dos encargos moratórios será simetricamente arredondado para duas casas decimais;

7.4.2. Na hipótese de extinção de um desses índices (INPC e IGPDI), será utilizado o índice que vier a substituí-lo.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Alínea h, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

### 8.1. REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

#### 8.1.1. Da modalidade da licitação e dos critérios para definição do vencedor.

O certame licitatório poderá ser realizado por meio de **PREGÃO ELETRÔNICO**, adotando como critério de julgamento das propostas o **MENOR PREÇO POR ITEM**, observadas as especificações técnicas contidas no ANEXO I deste Termo de Referência e desde que atendidas as exigências do Edital de Licitação.

#### 8.1.2. Do regime de execução do contrato

Na forma do Inciso XV, do Art. 6º, da Lei nº 14.133, de 2021, o regime a ser adotado será o de **serviços e fornecimentos contínuos** para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas.

### 8.2. JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

<sup>5</sup> Disponível em <https://atos.tjrn.jus.br/atos/detalhar/608>



A aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência está estabelecido nos Incisos I e II, do Art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021 e trata sobre bens manufaturados e serviços nacionais que atendam a normas técnicas brasileiras e/ou bens reciclados, recicláveis ou biodegradáveis, conforme regulamento.

Entretanto, o objeto desta contratação trata da prestação de serviços contínuos de manutenção especializada em storages e bibliotecas de fita, com fornecimento eventual de peças exclusivamente para reposição técnica, vinculadas à infraestrutura de TIC existente no Poder Judiciário do Rio Grande do Norte.

Esses equipamentos são originalmente importados e compostos por componentes eletrônicos de alta complexidade, sem fabricação nacional consolidada, como controladoras, discos rígidos específicos, fitas LTO e interfaces de rede de alta velocidade.

Segundo dados da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee), o déficit comercial do setor de componentes eletrônicos foi de US\$ 38,6 bilhões em 2022, e o consumo nacional de semicondutores em 2021 foi da ordem de US\$ 11 bilhões, sendo apenas 8% supridos por fabricantes locais.

Dessa forma, **NÃO** se aplica o direito de preferência ou margem de preferência nesta contratação, por se tratar de serviço especializado de manutenção com peças de reposição de origem predominantemente estrangeira.

### **8.3. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO**

#### **8.3.1. Da qualificação técnica**

Os critérios de qualificação técnica foram definidos no item 4.9 – Requisitos de Experiência Profissional

#### **8.3.2. Da análise das propostas**

A análise das propostas objetivará o atendimento das condições estabelecidas neste termo de referência, sendo desclassificada a proposta que (Art. 59 da Lei nº 14.133 de 2021):

- Contiverem vícios insanáveis;
- Não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;
- Apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;
- Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- Apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

## **9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO** (Alínea i, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

A estimativa do valor da contratação, com valor total de R\$ 1.266.650,10 **(para 30 meses de contrato)**, foi realizada através de consulta direta aos fornecedores. Seu detalhamento se encontra no ANEXO II.

## 2 - PREÇOS ESTIMADOS

LOTE/ ITEM	DESCRIÇÃO	UND. DE FORNEC.	QNT	PREÇO UNIT. (R\$)	PREÇO TOTAL (R\$)
01/000	LOTE 01 - STORAGE	***	***	***	652.400,10
01/001	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, INCLUINDO MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS PARA OS EQUIPAMENTOS: 1 - STORAGE DELL SC4020: Nº DE SÉRIE: 58116; SYSTEM SERVICE TAG: F7VVH82; FIRMWARE: 7.4.21.4 2 - STORAGE DELL SC4020: Nº DE SÉRIE: 58118; SYSTEM SERVICE TAG: 18VVH82; FIRMWARE: 7.4.21.4	MESES	30,00	21.746,67	652.400,10
02/000	LOTE 02 - TAPE LIBRARY	***	***	***	614.250,00
02/001	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO, INCLUINDO MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E CORRETIVAS, COM FORNECIMENTO DE PEÇAS PARA OS EQUIPAMENTOS: 1 - TAPE LIBRARY QUANTUM SCALAR I500: Nº DE SÉRIE: A0D0385916; FIRMWARE: 731G.GS001	MESES	30,00	20.475,00	614.250,00
VALOR GLOBAL					1.266.650,10

## 10.ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Alínea j, do inciso XXIII, do artigo 6º, da Lei nº 14.133, de 2021)

### 10.1. AÇÕES ORÇAMENTÁRIAS

Dentre as ações orçamentárias de T.I. do PJRN, destacamos a que esta contratação se encaixa:

- ( ) Laboratório de Inovação  
 ( ) Segurança Cibernética  
**( X ) Gestão de Infraestrutura**  
 ( ) Sistemas judiciais e administrativos

### 10.2. DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO DO CONTRATO

10.2.1. Tratando-se de **reequilíbrio econômico-financeiro** do contrato, somente será permitido em casos que se demonstre que fatores imprevisíveis ou previsíveis com consequências inestimáveis causaram distorções nas condições efetivas da proposta original.

10.2.2. A contratada deverá demonstrar os fatos causadores das distorções e o Contratante analisará os impactos para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

10.2.3. Em caso de necessidade de **reajuste**, deverá seguir as condições estabelecidas abaixo:

I.Os preços inicialmente contratados são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimativo, nos termos do §3º, do artigo 92, da Lei nº 14.133, de 2021;

II.Após o interregno de um ano, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada/IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

III.Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do último reajuste.

IV.No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

V.Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

VI.Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

VII.O reajuste será precedido de solicitação da contratada e analisado previamente pela Secretaria de Orçamento e Finanças.

VIII.Os efeitos financeiros retroagem a data de aquisição do direito, nos termos do item I desta Cláusula.

IX.O reajuste será realizado por apostilamento.

## 11.ANEXOS

- ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;
- ANEXO II – ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO;
- ANEXO III – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.

## 12.EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

COORDENADOR DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	INTEGRANTE TÉCNICO
Gustavo Henrique Costa Ribeiro Matrícula: 812.774-3	Glauber de Moraes Soares Matrícula: 203.912-5
INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Eudes Fideles de Andrade Matrícula: 812.775-1	José Dias de Medeiros Neto Matrícula: 198.454-3

Emitido em 29/04/2026

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 130/2026 - DIS (11.14.01.09.01)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 29/04/2026 15:25 )*  
**GLAUBER DE MORAIS SOARES**  
CHEFE DE SEÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SEGURANÇA - TITULAR  
CHEFE DE UNIDADE  
SEIS (11.14.01.09.01.03.01)  
Matrícula: 2039125

*(Assinado digitalmente em 29/04/2026 15:25 )*  
**CLEMILTON MACKSON FAGUNDES BARACHO**  
CHEFE DE SETOR DE INFRAESTRUTURA - TITULAR  
SEINFRA (11.14.01.09.01.03.01.04)  
Matrícula: 2047675

*(Assinado digitalmente em 29/04/2026 14:38 )*  
**THIAGO BASTOS QUEIROZ**  
ANALISTA JUDICIÁRIO - ESPECIALIZADO - TI - ANÁLISE DE  
SUPORTE  
DIS (11.14.01.09.01)  
Matrícula: 2077132



Para verificar a autenticidade deste documento entre em  
<https://sigajus.tjrj.jus.br/documentos/> informando seu número: **130**, ano: **2026**, tipo:  
**TERMO DE REFERÊNCIA**, data de emissão: **29/04/2026** e o código de verificação:  
**c350ef2abd**