ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO SYMANTEC BUSINESS CRITICAL SERVICES (BCS) PARA OS SOFTWARES:

GERENCIAMENTO DE BACKUP SYMANTEC NETBACKUP. E GERENCIAMENTO DE DEDUPLICAÇÃO SYMANTEC PUREDISK.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO.

a) *Serviço de atendimento prioritário para ambientes críticos* - *Symantec Business Critical Services (BCS)* - do fabricante do software de Gerenciamento de Backup Symantec NetBackup e do software de gerenciamento de deduplicação Symantec PureDisk.

2. ITENS DO OBJETO.

LOTE ÚNICO

ITEM	DESCRIÇÃO	Quantidade
1	Serviço de Atendimento prioritário Symantec Business Critical Services (BCS). Período: 1 ano	1

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA.

a) O Suporte BCS (Business Critical Services), será disponibilizado pela fabricante do produto Symantec Netbackup e Symantec PureDisk e garantirá que a SJES:

I. Tenha atendimento prioritário na fila de atendimento;

II. Tenha prioridade na abertura de chamados em relação ao suporte oferecido pelo contrato básico;

III. Tenha seus chamados atendidos em até 15 minutos;

IV. Tenha um único Gerente de conta (ponto de contato único);

V. Seja atendida por um Gerente que fale o idioma português;

VI. Seja atendida por um Gerente que registre o chamado e acompanhe a resolução do problema;

VII. Seja atendida por um Gerente que coordene os técnicos na resolução do problema, repassando o chamado entre os membros de sua equipe sem nova intervenção da JFES;

VIII. Terá direito a 2(duas) visitas on-site (fly-to-site) no período da vigência do contrato.

b) A *Abertura de Chamados* será disponibilizada pelo fabricante e permitirá a realização de chamados a fim de se receberem soluções de problemas porventura encontrados no uso do produto e intervenções para manutenção devido a falhas;

c) A *Abertura de Chamados* será disponibilizada em regime de 24 x 7 x 365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano), por meio de linha telefônica de chamada gratuita, tipo 0800, ou ligação local, ou pela internet;

d) Não haverá limitação para o número de *Abertura de Chamados*;

e) O atendimento deverá ser feito por pessoal técnico especializado na solução de problemas.

4. DO PRAZO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

a) O serviço deverá ser prestado por todo o período contratado (1 ano), a partir da data de início do serviço, certificado pelo gestor, ***podendo ser prorrogado*** em conformidade com a legislação em vigor;

b) O prazo para início do serviço é de 30(trinta) dias, a partir da solicitação formal do gestor.

5. PRESTAÇÃO DE GARANTIA.

a) A licitante, como condição para a assinatura do CONTRATO, deverá apresentar garantia no valor de 3% (três por cento) do preço global a ser contratado, através de uma das modalidades previstas no § 1º do Art. 56 da Lei nº. 8.666 de 21/06/1993.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Como qualificação técnica, a LICITANTE deverá apresentar juntamente com os documentos de habilitação, declaração (em conformidade com o modelo sugerido no ANEXO I-A) de que é revenda autorizada do serviço ofertado e está apta a comercializá-lo.

7. PAGAMENTO.

a) A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada ao responsável pelo recebimento do bem ou serviço, o qual terá o prazo máximo de 5(cinco) dias úteis da apresentação para atestar o cumprimento pela empresa das obrigações contratuais;

   i. A data da apresentação da nota fiscal/fatura será devidamente registrada nos autos do processo pelo responsável pelo recebimento do bem ou serviço.

b) O pagamento será efetuado nos seguintes prazos, de acordo com o valor da despesa:

   i. Despesa maior que R$ 8.000,00: até o 5º dia útil contado do atesto na nota fiscal/fatura pelo responsável pelo recebimento do bem ou serviço;

   ii. Despesa igual ou menor que R$ 8.000,00, de acordo com o §3º do art. 5º da Lei nº. 8.666/93: até o 5º dia útil contado da apresentação da nota fiscal/fatura.

c) O pagamento será creditado em nome da Contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas no Edital;

d) O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias;

e) A Contratada, optante pelo Simples, deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, declaração, conforme modelo constante do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 30/01/2012. Caso não o faça, ficará sujeita à retenção de imposto e contribuições, de acordo com a referida Instrução;

f) A nota fiscal/fatura que contiver erro será devolvida à Contratada para retificação e reapresentação, interrompendo-se a contagem do prazo fixado de 05 dias úteis para o responsável pelo recebimento atestar, que recomeçará a ser contado integralmente a partir da data de sua reapresentação;

g) Antes do pagamento será verificada a regularidade trabalhista e fiscal, incluindo a seguridade social da Contratada.

   1) O inadimplemento desta cláusula sujeitará a Contratada:

      i. À penalidade de advertência, para a primeira ocorrência;

h) Antes do pagamento será verificada a regularidade trabalhista e fiscal, incluindo a seguridade social, da CONTRATADA. O inadimplemento desta cláusula sujeitará a CONTRATADA à penalidade de advertência;

i) Os encargos moratórios devidos em razão do atraso no pagamento poderão ser calculados com utilização da seguinte fórmula:

EM = N x VP x I

Onde:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado: **I = ((TX/100)) / 365**

TX = Percentual da taxa anual do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Ampliado, do IBGE.

8. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA.

a) Responsabilização por eventuais danos: “A contratada será responsável por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto contratado.”;

b) Encargos: “A contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultante da execução do contrato.”;

c) Manter condições de habilitação: “A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas por lei e neste Termo de Referência.”;

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

a) Para as sanções administrativas serão levadas em conta a legislação federal que rege a matéria concernente às licitações e contratos administrativos e as disciplinas normativas no âmbito da SJES.

Vitória-ES, 26 de outubro de 2012.

Jorge Marcos Santos de Sant’Anna
Supervisor Seção de Operação em exercício
Seção Judiciária do Espírito Santo

ANEXO I-A

Modelo de Declaração de Responsabilidade

(papel timbrado **DO LICITANTE**)

DECLARAÇÃO

DECLARAMOS, para fins de participação no(a) *...**(INDICAR A MODALIDADE E O N.º DA LICITAÇÃO)*** ..., da JUSTIÇA FEDERAL - Seção Judiciária do Espírito Santo, que somos revenda autorizada dos serviços Symantec Business Critical Services (BCS) e estamos aptos a comercializá-lo.

.....(Localidade)..... .,.....de.....de .....

_____

(Assinatura do) Representante(s) Legal(is) da empresa licitante does) equipamento(s), (com identificação do) nome(s) completo(s), cargo(s), endereço(s), fax e telefone(s) de contato).