



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

A aquisição/adesão de 55 links de comunicação de dados via satélite VSAT em banda C, contemplando o fornecimento de equipamentos, instalação, operação, manutenção e gerência proativa dos serviços contratados, pelo período de 36 meses, para a Tribunal de Justiça do Amazonas - TJAM.

O serviço objeto da contratação é o previsto no Código **SIASG / CATSER: 000539-8** – Prestação de Serviços de Informática.

Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas no CATSER e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. Evidenciada a necessidade de interligação das unidades descentralizados (sítios situados em outras Comarcas) do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas - TJAM (CONTRATANTE) a Sede deste Tribunal, utilizando infraestrutura de rede de comunicação de dados satelital, objetiva-se com este termo de referência especificar os requisitos do serviço de comunicação de dados a ser oferecido pela empresa contratada.

Com a crescente informatização do sistema judiciário no TJAM e a necessidade desses sistemas acessarem dados centralizados e consolidados e a consequente exigência da interligação das unidades prediais que fazem parte do TJAM, por meio de infraestrutura de rede de comunicação de dados, o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas está procedendo a uma ampla reorganização de todos os processos administrativos com vista a obter maior controle e produtividade, a implantação de novos sistemas para a digitalização dos processos bem como reduzir os gastos de forma a alcançar o equilíbrio fiscal nas contas desta Corte.

Com a evolução das atividades desenvolvidas no TJAM, novas demandas de serviços que, necessariamente, utilizam a infraestrutura de comunicação de dados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

entre as Comarcas e a Capital, tais como, expansão do sistema SAJ, Gravação de Audiências, Serviço de Gerenciamento de Impressão, Videoconferência, telefonia IP, Servidor de Arquivos, dentre outros, exigem uma maior disponibilidade de banda para tráfego de dados. Os serviços enumerados elevam em sobremaneira o tráfego de informações nos meios de comunicação utilizados pelo TJAM.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL:

3.1. A contratação para a execução dos serviços deverá obedecer, no que couber, ao disposto na Lei nº. 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, bem como nas seguintes normas:

- a) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- b) Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005;
- c) Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- d) Decreto nº 7174, de 12 de maio de 2010;
- e) Decreto Estadual nº 34.162, de 11 de novembro de 2013 e alterações.

4. ESPECIFICAÇÃO/CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO:

4.1. A CONTRATADA deverá prover o serviço de comunicação via satélite utilizando tecnologia VSAT em Banda C entre o datacenter e a unidade remota da contratante;

4.2. O dimensionamento de banda satelital para atendimento a todas as Estações Remotas contempladas deverá obedecer às especificações deste Termo de Referência;

4.3. Tendo em vista criticidade dos sistemas corporativos quanto a disponibilidade, retardo na rede e perda de pacotes, a HUB VSAT utilizada para prestação do serviço, deve estar localizada no Estado do Amazonas;

4.4. Não serão aceitas soluções que considerem instalação de HUB Satélite dentro das instalações da Contratante;

4.5. A CONTRATADA deverá realizar o serviço de instalação das Estações Remotas, conforme especificações deste Termo de Referência;

4.6. Caso seja necessária a implementação do acesso terrestre até o site remoto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- esse acesso deverá ser executado preferencialmente em fibra ótica, sendo proibida a possibilidade de atendimento via radiofrequência;
- 4.7. A conexão deverá estar disponível 24 horas por dia x 7 dias por semana, cujo tráfego de dados deverá ser taxado em valor mensal fixo sem franquia de volume de dados e/ou cobrança de tráfego excedente;
- 4.8. Deverá ter suporte para as tecnologias empregadas na Internet, devendo apresentar compatibilidade, no mínimo, com os protocolos IP, TCP, UDP, HTTP, TELNET, FTP, SMTP, IMAP, POP3 e SNMP, além de oferecer suporte às seguintes aplicações:
- 4.8.1. Ambiente WEB e tráfego HTTP;
 - 4.8.2. Citrix;
 - 4.8.3. Serviço de Transferência de arquivos (FTP);
 - 4.8.4. Serviços de Correio Eletrônico;
 - 4.8.5. Suporte a transporte de tráfego IP multicast.
- 4.9. A solução deverá ter capacidade de oferecer qualidade de serviço (QoS) para todos os pontos de acesso à rede, atribuindo diferentes prioridades e reservas de banda para os tráfegos dos diferentes tipos de serviço. Permitir métodos de priorização de tráfego (QoS) por endereço IP de origem/destino, portas TCP/UDP de origem e destino, e tipo de protocolo da pilha TCP/IP. Deve ser possível a definição de classes de serviço e alocação de banda por classes, que permitam atender aos requisitos mínimos de qualidade necessários para utilização do serviço, e esta alocação de classe de serviço deve se refletir na alocação de banda tanto no sentido outbound quanto no sentido inbound;
- 4.10. Os endereçamentos IP das interfaces LAN a serem configurados nos equipamentos instalados nas unidades da Contratante devem ser estabelecidos em conjunto com a equipe técnica da Contratante;
- 4.11. Os equipamentos VSAT a serem fornecidos pela contratada, como parte do objeto deste edital, deverão suportar no mínimo as seguintes características:
- 4.11.1. Possuir no mínimo 1 (uma) interface LAN: Especificação 10/100



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

BASE-T (Full Duplex) RJ-45;

- 4.11.2. Suportar trafego de unicast e multicast;
 - 4.11.3. DNS Caching;
 - 4.11.4. Protocolo de gerenciamento SNMP;
 - 4.11.5. Suportar recursos de segurança como filtros de protocolos, controle de tráfego e listas de acesso baseados em endereços IP's, protocolos e portas, no mínimo;
 - 4.11.6. Suportar alimentação AC 127V/220V com chaveamento automático, 60Hz;
 - 4.11.7. Disponibilizar plug de força para instalação em tomada padrão NBR ou adaptação para padrão NEMA;
- 4.12. Deve fazer parte da solução o fornecimento de um switch de 24 portas, com os requisitos mínimos conforme segue:
- 4.12.1. Controle de MAC;
 - 4.12.2. Controle de IP;
 - 4.12.3. Protocolo (ACL);
 - 4.12.4. Suportar o padrão IEEE 802.1q;
 - 4.12.5. VLAN Tagging;
 - 4.12.6. Syslog interno e externo;
 - 4.12.7. Webserver;
- 4.13. A contratada deverá conceder acesso ao switch fornecido de modo que a contratante possa fazer gestão dos acessos à rede através do acesso físico ao switch;
- 4.14. Para alimentar os equipamentos que fazem parte da solução a contratada deverá fornecer um sistema de fornecimento ininterrupto de energia (no-break) com autonomia mínima de 30 minutos;
- 4.15. Caso o site não disponha de rack para a instalação dos equipamentos de comunicação o rack deverá ser fornecido juntamente com os equipamentos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 4.16. Os racks a serem fornecidos, numa estimativa de 30 racks, devem ser de 19" com pelo menos 12Us e profundidade compatível com os equipamentos a serem instalados;
- 4.17. O dimensionamento das Estações Remotas no que diz respeito ao tamanho das antenas e potência das ODU's utilizadas será de total responsabilidade da CONTRATADA e deve levar em conta a disponibilidade mensal e as taxas máximas de download e upload exigidas neste Termo de Referência;
- 4.18. Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso. A CONTRATANTE exigirá da CONTRATADA, antes da instalação das Estações Remotas, a apresentação de documentação fiscal necessária para comprovar o atendimento a esta exigência;
- 4.19. Os equipamentos da Estação Remota devem estar homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, quando da instalação dos mesmos;
- 4.20. Ficará a cargo da CONTRATADA a responsabilidade pela instalação, configuração e manutenção do(s) equipamento(s) instalado(s) nas unidades centrais e remotas;
- 4.21. O custo do serviço contratado deverá incluir todos os impostos e serviços necessários para instalação, manutenção e funcionamento dos enlaces de dados, tais como, frete, aluguel, substituição de equipamentos, gerenciamento, suporte técnico, ferramental, taxa de licenciamento, sistemas de gerenciamento, bem como todos os outros custos que vierem a incorrer sobre a CONTRATADA pela prestação dos serviços;
- 4.22. O custo do serviço contratado também deverá cobrir todas as despesas de deslocamento, diárias dos funcionários da CONTRATADA se necessário, hospedagem e alimentação da equipe que executará as atividades de instalação e manutenção;
- 4.23. A CONTRATADA deverá executar as obras civis, como construção de bases de antenas, dutos de passagem de cabos e demais instalações necessárias, respeitando as normas técnicas do projeto como implantação em solo, andar térreo e outros, desde a antena até o rack de equipamentos da contratada;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 4.24. A infraestrutura de instalação de equipamentos nas unidades é de responsabilidade da CONTRATADA como, por exemplo: rede de cabos metálicos específicos ou de fibras ópticas, elos metálicos, óticos, braçadeiras, conectores, parafusos de fixação, tubulações, anilhas de identificação, sistema de aterramento incluindo inclusive a interligação com a malha de aterramento existente da localidade, lançamento de cabos e outros itens não discriminados neste documento a fim de viabilizar a implantação e correta instalação/identificação dos equipamentos necessários ao circuito de comunicação;
- 4.25. A CONTRATADA deverá utilizar eletroduto de PVC para o caminhamento dos cabos na execução da infraestrutura, considerando a distância entre a antena e a IDU não superior a 50 metros;
- 4.26. Deverá dispor de reserva técnica de componentes sobressalentes suficientes, caso haja necessidade de substituição;
- 4.27. Todos os custos acarretados tanto pela troca de materiais/acessórios quanto pela realização de ajustes nas instalações (transporte, instalação, diárias e outros) serão de responsabilidade da CONTRATADA;
- 4.28. A rede Principal de comunicação VSAT, assim como os concentradores a serem instalados na Contratada, deverá ser dimensionada de forma a possibilitar que todas as Estações Remotas tenham a capacidade de enviar “rajadas” de tráfego até o limite da sua velocidade máxima;
- 4.29. Os enlaces VSAT deve ter no mínimo relação de assimetria de 1/2 (upload/download) para o circuito de 512kbps e 1/1 para o circuito de 1024kbps com garantia mínima de 50% da velocidade contratada;
- 4.30. A tabela abaixo apresenta, em resumo, o perfil de tráfego dos acessos VSAT a serem contratados para as Estações Remotas

Tipo	Descrição do Perfil	Download		Upload	
		MIR	CIR	MIR	CIR
Remotas 1	512 / 256	512 kbps	256 kbps	256 kbps	128 kbps



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Remotas 2	1024 / 1024	1024 kbps	512 kbps	1024 kbps	512 kbps
-----------	-------------	--------------	----------	--------------	----------

- 4.31. A rede de comunicação deverá ainda suportar a realização de até 2 (duas) chamadas simultâneas de voz utilizando codec de voz G.729 entre as Estações Remotas e a Sede;
- 4.32. Para fins de expansão futura e implementação de novas funcionalidades na rede, tais como vídeo conferência e distribuição de conteúdo, cada Estação Remota deverá ter capacidade de transmissão de até 1024 kbps (no sentido de upload) e de recepção de até 1024 kbps (no sentido de download) - (Remotas 2). Estas velocidades são denominadas “Velocidades Máximas” de transmissão para essa rede;
- 4.33. Para fins de implementação futura, a solução de comunicação ofertada deverá suportar transmissão em multicast IP, desde a sede até cada Estação Remota da rede;
- 4.34. A saída de Internet Pública se dará pela sede da Contratante em contrato específico. Caberá a contratada encaminhar as requisições de acesso dos sites remotos para o concentrador da contratante no site central, que gerenciará os níveis de acesso a rede mundial de computadores;
- 4.35. A solução de comunicação via satélite ofertada deve possuir a capacidade de prover QoS (Quality of Services) para todas as Estações Remotas, atribuindo no mínimo 4 diferentes níveis de prioridades para os tráfegos dos diferentes tipos de serviço;
- 4.36. Para a interconexão entre a HUB de satélite e o datacenter da contratante, a contratada deverá:
- 4.36.1. Prover circuito de comunicação concentrador entre a Hub / Teleporto da CONTRATADA e o datacenter da contratante, utilizando tecnologia de comunicação via fibra ótica;
- 4.36.2. O circuito concentrador deve ser dimensionado para ter capacidade de suportar o tráfego garantido de todas as Estações Remotas



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

englobadas em cada estado;

- 4.36.3. O circuito concentrador deverá ser terminado em um roteador específico fornecido e operado pela CONTRATADA, de forma que deverá ser disponibilizado um roteador para a ponta do circuito dentro do datacenter da contratante e outro roteador para a ponta do circuito dentro da Hub / Teleporto da CONTRATADA;
- 4.36.4. O circuito concentrador que vai interligar a HUB da contratada ao datacenter da contratante será de inteira responsabilidade da contratada;
- 4.36.5. A indisponibilidade desse circuito de comunicação implicará na indisponibilidade de todos os demais canais de comunicação remotos o que sujeitará a contratada as sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

5. DA GERÊNCIA

- 5.1. A contratada deverá disponibilizar uma Gerência da Rede e Serviços contemplando as áreas funcionais de Gerência de Falhas, Desempenho, Configuração e de Nível de Serviço.
- 5.2. Para efeito deste Termo de Referência, o serviço de Gerência está dividido em: Gerenciamento Pró-ativo, Chamado Técnico, Portal de Gerência e Relatórios.
- 5.3. Gerenciamento Pro-ativo**
- 5.3.1. A contratada deverá manter uma infra-estrutura própria de gerenciamento de redes e serviços com capacidade para gerenciamento de todos os circuitos e de todos os serviços, independentemente de uma eventual subcontratação;
- 5.3.2. Deverá abranger todos os equipamentos, circuitos e serviços, independentemente de suas tecnologias;
- 5.3.3. A contratada é responsável por fornecer, dimensionar e configurar os



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

equipamentos, sistemas e ferramentas necessárias para o provimento da solução de Gerência;

- 5.3.4. Qualquer inclusão ou alteração de características técnicas dos circuitos na gerência deverá ser realizado num prazo de 36 (trinta e seis) horas, a partir da implementação da característica técnica ou da ativação do novo circuito;
- 5.3.5. A Gerência de Rede e Serviços deverá atuar de forma pró-ativa, antecipando-se aos problemas na rede e garantindo a qualidade do serviço, além da abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados técnicos;
- 5.3.6. Uma vez detectada e diagnosticada uma falha ou previsão de falha com degradação na qualidade dos serviços, deverão ser realizadas ações corretivas. São exemplos de falhas detectadas pelo monitoramento pró-ativo: taxa de erros acima do limite, intermitências, quedas de circuitos, circuito inativos e interfaces down;
- 5.3.7. Além da correção de falhas ou da previsão de falhas, é necessário o monitoramento contínuo do desempenho, permitindo detectar e diagnosticar antecipadamente indisponibilidade, acima do acordado no nível de serviço;
- 5.3.8. A Gerência deverá operar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, todos os dias do ano;
- 5.3.9. Os dados deverão ficar armazenados ao longo de todo o contrato. A disponibilização dos dados será realizada on-line, para dados dos últimos 90 (noventa) dias e, acesso sob demanda para dados anteriores a esse período;
- 5.3.10. No caso da disponibilização dos dados sob demanda, a contratada terá o prazo de 3 (três) dias para enviar os dados solicitados;
- 5.3.11. Os atendentes da Gerência, responsáveis pela abertura e encerramento dos chamados, deverão ter conhecimento da infraestrutura da Contratante e só devem encerrar os chamados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

quando confirmarem a operacionalidade dos serviços com a contratante, registrando no sistema o agente da contratante que realizou os testes;

- 5.3.12. A Contratante irá fornecer todas as informações necessárias, como endereço completo, telefones e contatos em todas as unidades que receberão os serviços, e serão gerenciadas pela Contratada;
- 5.3.13. Complementarmente ao gerenciamento da Contratada, será feito um gerenciamento pelos técnicos da Contratante. Para implementação dessa gerência, deverá ser habilitado o protocolo SNMP nos equipamentos, onde será criada a comunidade SNMP com o acesso de leitura liberado para a Gerência da Contratante, independente do gerenciamento realizado pela Contratada.

5.4. Chamado Técnico

- 5.4.1. A Gerência deverá dar suporte a chamados referentes à recuperação de falhas de circuitos e serviços, configuração de equipamentos, endereçamento, desempenho e segurança;
- 5.4.2. A abertura do chamado deverá ser realizada pela equipe de gerência da Contratada, imediatamente após a constatação de defeito ou falha em qualquer circuito ou serviço que esteja em funcionamento;
- 5.4.3. Após a abertura do chamado, em um prazo máximo de 20 (vinte) minutos, o atendente responsável pela abertura de chamado deverá entrar em contato com técnico da Contratante, podendo ser por email, para informar as providências já tomadas e a estimativa para solução do problema;
- 5.4.4. Após a abertura do chamado, seja de forma pró-ativa pela gerência ou por chamada telefônica pelo 0800, deve ter prazo máximo SLA acordado para resolução da falha identificada;
- 5.4.5. Os circuitos e serviços deverão receber uma identificação única tanto para a Contratante como para a Contratada, que deverá ser de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

conhecimento de todos os atendentes da equipe de Gerência, e será utilizada na abertura do chamado técnico pela Gerência Pró-ativa;

5.4.6. As informações de chamados, que serão visualizadas através do Portal, deverão conter:

5.4.6.1. Número do Chamado;

5.4.6.2. Data e Hora da Abertura;

5.4.6.3. Status (aberto/fechado);

5.4.6.4. Localidade;

5.4.6.5. Responsável pela abertura (atendente Contratada);

5.4.6.6. Contato na Contratante;

5.4.6.7. Descrição do Problema motivador do chamado técnico;

5.4.6.8. Histórico das ocorrências do chamado (data/hora e descrição);

5.4.7. As tentativas de contato com os técnicos da Contratante para aberturas de chamados, recorrências ou encerramento de chamados, que não tenham tido sucesso por ausência dos técnicos, deverão ser registradas no campo “Histórico” do chamado;

5.4.8. Os chamados técnicos só poderão ser encerrados por um técnico da Contratante, em conjunto com a Central de Atendimento, que deverá entrar em contato com a Contratante, para encerrar os chamados solucionados;

5.4.9. Os técnicos autorizados para o encerramento dos chamados serão informados pela Contratante, na implantação do serviço.

5.5. Portal de Gerência

5.5.1. A visualização das informações deverá ser via WEB, através de protocolo HTTPS;

5.5.2. Deverá possibilitar definição de perfis de usuários e senhas para controle de acesso às informações de gerência, com conexão segura;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 5.5.3. O intervalo de coleta dos dados para exibição das informações deverá ser de 5 minutos, podendo ser configurável;
- 5.5.4. A visualização das informações deverá ser em tempo real, apresentando todas as funcionalidades listadas nos itens abaixo:
 - 5.5.4.1. Alertas em caso de falhas e anormalidade dos circuitos, com grau de criticidade;
 - 5.5.4.2. Status de todos os elementos que compõem a topologia da rede para a prestação dos serviços;
 - 5.5.4.3. Visualização da utilização de banda dos circuitos, pelo menos, diário e mensal, com a opção de consulta de dados históricos;
 - 5.5.4.4. Visualização do tempo de resposta dos circuitos, em tempo real, com opção de consulta de dados históricos;
 - 5.5.4.5. Visualização dos chamados registrados, abertos e encerrados, dentro do prazo contratual, por data ou circuito, permitindo acesso ao detalhamento dos chamados;

5.6. Relatórios

- 5.6.1. Acompanhamento da qualidade dos serviços da rede, acompanhamento dos chamados e do SLA estabelecido será feito através de relatórios disponibilizados pela Contratada, no Portal de Gerência, para consulta diária, mensal ou sob demanda;
- 5.6.2. Mensalmente, ao encaminhar suas faturas, a Contratada deverá também apresentar um relatório à Contratante, e torná-lo disponível no Portal, para fins de comprovação de atendimento do acordo de nível de serviço contratado, onde estejam apurados os seguintes itens:
 - 5.6.2.1. Nome da Contratante;
 - 5.6.2.2. Designação do circuito;
 - 5.6.2.3. Localidade do circuito;
 - 5.6.2.4. Número de chamados do período;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 5.6.2.5. Duração total dos chamados no período por localidade;
- 5.6.2.6. Tempo atribuído a contratada por localidade;
- 5.6.2.7. Tempo atribuído a contratante por localidade;
- 5.6.2.8. Disponibilidade apurada por localidade;
- 5.6.2.9. Desconto por indisponibilidade por localidade.
- 5.6.3. A contratada deverá armazenar todos os dados e informações coletadas durante a vigência do contrato, tais como: dados brutos coletados nos elementos gerenciados, dados sumarizados para confecção de relatórios, acompanhamento dos chamados, acompanhamento da qualidade de serviço, de faturamento, dentre outros. Esses dados deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE ao final do contrato;
- 5.6.4. Todos os relatórios deverão permitir o uso de diversos filtros para visualizar as informações: Filtro por período desejado, por localidade;
- 5.6.5. Todos os relatórios deverão possibilitar a seleção de datas de início e fim do período a que se referem os dados a serem exibidos;
- 5.6.6. A solução de gerência deverá permitir que todos os relatórios possam ser visualizados, armazenados em meio eletrônicos e impressos. Deverá ser implementada a funcionalidade de exportação dos relatórios em formatos compatíveis com MS Office e PDF;
- 5.6.7. Os relatórios abaixo poderão ser visualizados on-line com os dados em tempo real ou gerados sob demanda para períodos anteriores a 90 dias. Para fins destes relatórios deverá ser considerado o mês normal, ou seja, com todos os dias que o compõe:
- 5.6.7.1. **Relatórios de Disponibilidade:** devem ser emitidos mensalmente e apresentar informações diária, semanal e mensal;
- 5.6.7.2. **Relatórios de Tráfego:** relatórios diários que apresentam o tráfego de todos os circuitos, com suas séries históricas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

fornecendo subsídios para analisar o desempenho e as tendências de aproveitamento dos recursos da rede. Devem demonstrar informações da banda utilizada e do volume de tráfego;

5.6.7.3. Relatório de Acompanhamento dos Chamados: relatório diário com todas as informações relativas ao chamado como data, hora, identificação do elemento (circuito ou equipamento), descrição detalhada do chamado;

5.6.7.4. Relatórios de Chamados: relatório mensal de chamados abertos e encerrados;

5.6.7.5. Relatório de Acompanhamento de SLA: descritivo de SLA, contendo para cada circuito as ocorrências de falhas, caso tenham existido e os valores mensais apurados para cada indicador (Parâmetros de Qualidade dos Circuitos e Serviços);

5.6.7.6. Relatório Específico de SLA: relatório de acompanhamento de cada indicador a ser monitorado para o SLA. Estes relatórios devem ser emitidos mensalmente. Os indicadores estão listados no item 4.2 e 6.6;

6. DA FORMA DE FORNECIMENTO:

6.1O fornecimento dos objetos será realizada conforme demanda da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJAM.

7. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO:

7.1O valor estimado do objeto a ser adquirido será levantado pela Divisão de Infraestrutura e Logística – DVIL, por meio de consulta de mercado. (anexo 1)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

8. DA NECESSIDADE DE CONTRATO:

8.1 Deverá ser formalizado contrato para aquisição de serviço, tendo em vista as características do objeto a ser contratado, com a existência de obrigações futuras, incluindo a garantia de cada continuidade e confiabilidade do mesmo nos termos do art. 62 da Lei 8.666/93.

9. DO PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO:

9.1 A vigência do contrato a ser firmado será de 12 (doze) meses, a contar da data da assinatura do respectivo termo, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57 da Lei nº 8.666/93, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração;

10. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE:

- a) Proporcionar todas as condições para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços dentro das normas estabelecidas neste Termo;
- b) Exercer a fiscalização e o acompanhamento do contrato, através do DVTIC, por meio de servidores especialmente designados para este fim, independentemente, do acompanhamento e controle exercidos diretamente pela CONTRATADA;
- c) Atestar os serviços executados, através do técnico responsável por seu acompanhamento e fiscalização, em conformidade com o inciso I, do art. 73 da Lei nº 8.666/93;
- d) Notificar a CONTRATADA, quando for o caso, sobre a aplicação de eventuais sanções previstas em contrato;
- e) Notificar à CONTRATADA por meio de seu responsável técnico toda e qualquer ocorrência relacionada com o contrato, tais como, eventuais imperfeições durante sua vigência;

11. DAS OBRIGAÇÕES RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- a) Sujeitar-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos necessários, atendendo às reclamações formuladas e cumprindo todas as orientações, do mesmo, visando fiel desempenho das atividades;
- b) Responder por quaisquer danos, pessoais ou materiais, ocasionados em face do contrato;
- c) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no objeto do Contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor atualizado;
- d) Assumir inteira responsabilidade pela execução dos serviços contratados e efetuar-los de acordo com as especificações constantes neste Termo de Referência.
- e) Repor qualquer material ou bem, pertencente à Contratante, que for danificado, roubado ou furtado por negligência de seus prepostos;
- f) Arcar com todos os ônus necessários à completa e correta execução dos serviços;
- g) Agir segundo as diretrizes do Contratante e legislação pertinente;
- h) Cumprir horários e periodicidade para execução dos serviços conforme definido pela Contratante;
- i) Proceder ao atendimento extraordinário, em caso de necessidade, respeitada a legislação trabalhista;
- j) Utilizar, sob sua inteira responsabilidade, toda a competente e indispensável mão-de-obra, devidamente habilitada e treinada, para execução dos serviços contratados, correndo por sua conta o cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e todas as outras previstas nas normas legais pertinentes;
- k) Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- l) Manter disciplina nos locais dos serviços, substituindo logo após notificação, qualquer empregado considerado com conduta inconveniente pela Contratante;
- m) Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante;
- n) Responsabilizar seus empregados pelo cumprimento das normas disciplinares determinadas pela Contratante;
- o) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito;
- p) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;

12. DA SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS:

25.1 Não será permitida a subcontratação “total” do objeto desta licitação, ficando sob a inteira responsabilidade do licitante contratado o cumprimento de todas as condições contratuais, atendendo aos requisitos técnicos e legais para esta finalidade.

25.2 Nos casos de subcontratação “parcial” dos serviços, a CONTRATADA deverá supervisionar e coordenar os trabalhos da(s) SUBCONTRATADA(S), assumindo total responsabilidade pela qualidade e cumprimento dos prazos de execução dos serviços.

25.3 A aceitação pela CONTRATANTE de qualquer subcontratada não isentará a CONTRATADA de suas obrigações e responsabilidades assumidas na forma deste Contrato, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável perante a CONTRATANTE pelos serviços executados pelas suas subcontratadas.

25.4 A subcontratação será permitida apenas para os serviços de instalação e manutenção do objeto contratado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

13. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

13.1 Atendimento e Tempo de Reparo:

13.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço Help Desk em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) para atender as solicitações de reparos técnicos;

13.1.2 O acesso ao Help Desk da CONTRATADA para a abertura de chamados técnicos se dará via web (mediante login e senha para registrar os pedidos) ou por telefone através de número tipo 0800 a ser fornecido pela contratada;

13.1.3 O Help Desk da CONTRATADA deve estar localizado no Brasil e o atendimento aos técnicos da Contratante deve ser feito no idioma Português;

13.1.4 Ao receber um chamado, o Help Desk da CONTRATADA deverá realizar a abertura do Chamado Técnico, registrando a data e hora do chamado;

13.1.5 Caso o incidente reportado pela Contratante não possa ser resolvido através de atuação remota da CONTRATADA, esta deverá enviar atendimento técnico em campo;

13.1.6 O prazo máximo para restabelecimento do serviço / resolução de problemas deverá levar em consideração os tipos de deslocamento até a Estação Remota, tomando como base a cidade da sede da contratada e serão considerados conforme tabela abaixo:

Condições de Atendimento	Prazo de Restabelecimento
Terrestre	48 horas
Aéreo + Fluvial	72 horas
Terrestre + Fluvial	96 horas

13.1.7 A contratada deverá informar, na conclusão da implantação, qual será o prazo de restabelecimento de cada site em função da condição de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

atendimento;

- 13.1.8 O prazo máximo para restabelecimento do serviço / resolução de problemas no concentrador é de 4 (quatro) horas;
- 13.1.9 O prazo de reparo passa a contar a partir do momento da abertura do chamado no Help Desk da CONTRATADA, proativamente ou por acionamento da contratante, até o total restabelecimento dos serviços.
- 13.1.10 Durante o prazo contratual, deverão ser substituídas quaisquer partes e/ou equipamentos defeituosos, sem ônus para a CONTRATANTE, desde que este defeito tenha se manifestado em condições normais de operação, conforme especificações técnicas dos equipamentos.
- 13.1.11 O prazo máximo para efetuar alterações / configurações lógicas nas Estações Remotas que não afetem o funcionamento das demais estações será de 24 horas corridas.

13.2 Mudança de Endereço

- 13.2.1 Para atender as necessidades de mudança de endereço das unidades da contratante alguns circuitos podem ser remanejados na mesma região, antes ou após a sua instalação, mediante emissão de documento formal de solicitação;
- 13.2.2 A contratada terá o prazo máximo de 40 (quarenta) dias corridos para a realização do remanejamento a contar da data de recebimento da solicitação da contratante;
- 13.2.3 O remanejamento do circuito, que compreende a desativação do circuito no endereço de origem e a ativação no endereço de destino, deverá ser feito de maneira que a comunicação seja interrompida por um período máximo de 24 horas contínuas;
- 13.2.4 Qualquer circuito poderá ter seu endereço alterado, respeitando os limites do Estado. Nesse caso as taxas de remanejamento e desinstalação dos circuitos deverão ser a mesma taxa cobrada na instalação do circuito, que deve ser apresentada na proposta do fornecimento do serviço;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

13.2.5 A contratada será responsável por construir toda a infraestrutura necessária para o pleno funcionamento dos serviços desde a antena até o rack de instalação dos equipamentos no prédio da contratante, tais como bases de antenas, dutos de passagens de cabos, alimentação dos equipamentos de forma ininterrupta;

13.2.6 Caso a empresa não cumpra o prazo estipulado no item 6.10.2, sujeitará a contratada as sanções administrativas previstas no Termo de Referência;

14. LOCAL E PRAZO DE ENTREGA OU APLICAÇÃO:

14.1. A entrega e instalação do objeto deste termo será realizada conforma demanda da DVTIC, a qual informará a localidade dentre as Comarcas listadas no anexo II.

14.2. O prazo para ativação de todos os serviços contratados é de até 120 (cento e vinte) dias corridos, a partir da assinatura do instrumento contratual;

14.3. Em até 10 dias corridos após a assinatura do instrumento contratual a contratada deverá entregar um projeto executivo para a implantação dos serviços contendo no mínimo:

14.3.1. Responsável pela implantação;

14.3.2. Estrutura Analítica do Projeto - EAP;

14.3.3. Cronograma de implantação;

14.3.4. Cronograma de reuniões de acompanhamento.

14.4. Utilizar na elaboração do projeto executivo as melhores práticas de gerenciamento de projeto, conforme PMBOK;

14.5. Durante a implantação, independente da periodicidade das reuniões de acompanhamento, a contratada deverá apresentar semanalmente relatórios do andamento das ações previstas no cronograma;

14.6. Os desalinhamentos no cronograma que possam comprometer as datas previstas para as entregas devem ser informados a contratante a fim de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

buscar alternativas de remediação dos problemas.

- 14.7. Considera-se o serviço ativado quando for realizado teste de conectividade pelos técnicos da Contratante, identificado o atendimento de todos os requisitos técnicos para os links, inclusive de monitoração, e emitido o atestado de ativação pela Contratante, que deverá ser emitido em até 5 (cinco) dias úteis após a ativação dos serviços;
- 14.8. O não cumprimento dos prazos e das condições de entrega dos serviços sujeitará a contratada as sanções administrativas previstas no Termo de Referência.

15. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

- 15.1 O Tribunal de Justiça do Amazonas terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de conclusão dos serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares fornecidos, para emitir o termo de recebimento provisório sobre os mesmos;
- 15.2 O Tribunal de Justiça do Amazonas terá o prazo de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir da data de emissão do termo de recebimento provisório dos serviços de instalação e configuração dos equipamentos e softwares fornecidos, para emitir relatório de homologação da solução, ou seja, emissão de termo de recebimento definitivo;
- 15.3 Os equipamentos e serviços serão aceitos se e somente se houver comprovação de que todos os requisitos técnicos especificados neste Termo de Referência tenham sido atendidos e a solução se encontre em operação plena. Essa comprovação será feita mediante observação direta das características dos equipamentos, consulta à documentação técnica fornecida e verificação dos serviços de instalação e configurações.

16. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 16.1 Apresentar atestado de capacidade comprovando o fornecimento de objeto igual ou similar ao descrito neste termo de referência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

17. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 17.1 A Contratada deverá garantir os níveis de serviço especificados nos itens a seguir. Caso não sejam cumpridos, sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no Termo de Referência;
- 17.2 As métricas a serem avaliadas para aferição dos níveis dos serviços prestados estão no item 4.2. São elas: disponibilidade do enlace, retardo da rede, perda de pacotes e taxa de erros de bits;
- 17.3 A Contratada deverá utilizar ferramentas, instrumentos e procedimentos de avaliação e monitoração capazes de avaliar e reportar o desempenho dos circuitos e serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos;
- 17.4 A monitoração e avaliação referidas deverão permitir a prestação detalhada das informações, para a verificação do nível de serviço e estarão sujeitas a auditorias pelo Contratante ou terceiro por ele indicado;
- 17.5 A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade de um determinado serviço ou circuito, a CONTRATANTE poderá solicitar à Contratada uma medição de qualquer dos parâmetros previstos no item 4.2, que deverá ser executado em até 7 (sete) dias corridos após a solicitação;
- 17.6 **A tabela apresentada a seguir mostra os níveis de serviço que deverão ser prestados pela Contratada:**

Indicadores	Nível de Serviço
Disponibilidade do enlace	≥ 99,70 %
Retardo da rede	≤ 900ms
Perda de Pacotes	≤ 2%
Taxa de Erros de bits	≤ 1x 10-6

Tabela 01 – Nível de Serviço



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

17.7 A Contratante poderá a qualquer momento apresentar relatórios de avaliação e monitoramento do desempenho dos circuitos e serviços em relação aos níveis de serviços estabelecidos, a partir do gerenciamento realizado pela CONTRATANTE conforme o item 5.3.13;

17.8 Os relatórios definidos no item 5.6.7 poderão a qualquer momento serem utilizados para a verificação dos níveis de serviço estabelecidos.

17.9 Desativação dos circuitos

17.9.1 A contratante pode solicitar a desativação a qualquer momento, mediante emissão de documento formal de solicitação;

17.9.2 A contratada deverá desativar o circuito imediatamente após o recebimento da comunicação formal e terá o prazo de 30 dias para a retirada dos equipamentos;

17.9.3 O valor a ser descontado pelo circuito que será desativado será calculado observando o valor mensal e proporcional à data na qual a desativação do circuito foi formalizada.

18. DO REGISTRO DE PREÇO

18.1 O Objeto deste termo não visa a formação de ARP do próprio TJAM:

19. DO PAGAMENTO:

32.1 O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, quando da solicitação de disponibilização dos itens, mediante Ordem Bancária Eletrônica, e ocorrerá em 30 (trinta) dias, a contar da apresentação da nota fiscal/fatura pelo contratado, que devesse ser submetida ao atesto pelo setor competente pela fiscalização do contrato.

20. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

20.1 Todos os serviços executados pela empresa CONTRATADA serão acompanhados e fiscalizados pela Divisão de Tecnologia da informação e comunicação do Tribunal de Justiça/AM, com autoridade para exercer em nome do TJ/AM, toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços;

Manaus, 11 de janeiro de 2018.

Breno Figueiredo Corado
Coordenador – DVTIC / TJAM

Thiago Facundo de Magalhães Franco
Diretor – DVTIC / TJAM



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
DIVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXO 01

Tipo	Descrição do Perfil	Quant.	Valor unitário	Valor Total
Remotas 1	512 / 256			
Remotas 2	1024 / 1024			