



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

---

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. DO OBJETO**

Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação para **UPGRADE E A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE CONTROLE DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS (SAAD), COM INCREMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES COMO OS MÓDULOS PARA DESENHO E AUTOMAÇÃO DE FLUXOS, FORMULÁRIOS DINÂMICOS E PORTAL DE SERVIÇOS, INCLUINDO OS MÓDULOS DE GESTÃO VEICULAR (SGV) E PAINEL GERENCIAL, A SEREM UTILIZADOS PELO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS (TJ/AM)**, de acordo com as especificações contidas neste Termo de Referência.

**2. DA JUSTIFICATIVA**

O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas – TJ/AM, tem desenvolvido nas últimas décadas políticas e estratégias relacionadas à Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC, mantendo-se alinhado às políticas nacionais de informatização do Poder Judiciário e de processo eletrônico. As políticas aplicadas no segmento de TIC resultaram não só na modernização na gestão dos processos judiciais, como também dos processos administrativos.

Dentro desta estratégia, o TJ/AM contratou em 2005, junto à uma empresa especializada, o fornecimento de licenças de uso e a prestação de serviços de adequações, instalações, treinamentos e implantação de uma solução para a gestão digital de processos administrativos, denominada Sistema de Controle de Processos Administrativos – SAAD.

Os avanços alcançados com a adoção da modernização na esfera administrativa do TJ/AM, particularmente com a implementação da referida solução, reduziram sobremaneira o tempo de tramitação dos processos administrativos nos setores e divisões desta Corte em função das facilidades do aplicativo. Assim, os processos administrativos, anteriormente exclusivamente dependentes do meio físico, com morosidade e grande dispêndio de recursos materiais e humanos, passaram a tramitar digitalmente, em menor tempo, com redução de custos.

Desde a sua implantação, o SAAD tem permitido ao Poder Judiciário do Estado do Amazonas, alcançar diversos benefícios, dentre os quais destaca-se:

- Possibilidade de criação e operação de processos em formato digital, permitindo eliminar o fluxo de papel e diminuir a quantidade de documentos impressos, reduzindo assim o tempo de tramitação e análise, além dos custos com insumos, transporte e armazenamento de processos;
- Facilidade na localização e rastreabilidade dos processos administrativos;
- Padronização e normatização dos registros dos processos administrativos;
- Possibilidade de criação de fluxos de trabalho, o que assegura que um processo vá seguir um caminho pré-determinado no que se refere às suas tramitações;
- Criação de uma filosofia de trabalho cooperativo entre os usuários, estimulando o trabalho em grupo por meio de ferramentas de apoio a produtividade e a comunicação, orientando sistematicamente o fluxo das tarefas, evidenciando as responsabilidades e atividades designadas à cada parte por meio de recursos de fila de trabalho, reduzindo dessa forma o tempo ocioso de tramitação interna dos processos.



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

O Poder Judiciário Estadual e os seus colaboradores experimentaram uma quebra de paradigma sem precedentes, o que permitiu ao TJ/AM dar um salto de produtividade e efetividade dos serviços prestados à sociedade com a “virtualização” das rotinas processuais administrativas, que se dão de forma eletrônica, descartando a utilização de papel, em um processo de modernização irreversível no Tribunal.

Entretanto, em meados de 2015, o contrato com o fornecedor do sistema, a partir do qual era viabilizada a prestação dos serviços continuados para sustentação e manutenção da solução, chegou ao término de sua vigência e não houve nova contratação.

A partir de então, o Tribunal assumiu, com sua equipe própria, o suporte técnico e a manutenção do SAAD, a partir da cópia do código-fonte da solução, disponibilizada pelo respectivo fornecedor, conforme previsto em contrato.

De fato, sistemas operacionais, linguagens de programação, banco de dados, ferramentas de automação, *browsers* e outros componentes de *softwares* estão em constante evolução e os sistemas aplicativos precisam evoluir conjuntamente, sob pena de se perder o patrimônio de *software* adquirido. Tudo isso implica na permanente evolução da solução através de um conjunto de pesquisas, desenvolvimentos e implementações que são realizadas e se destinam a substituir no todo ou em parte, recursos e funcionalidades da solução por novos recursos ou tecnologias.

Contudo, em que pesem as intervenções realizadas, a equipe interna do Tribunal teve condições apenas de dar manutenção corretiva no sistema. Desde o término do contrato com o fornecedor, a solução implantada deixou de receber atualizações para que se mantivesse em constante evolução.

Como consequência, o sistema, que na ocasião de sua implantação representou uma revolução no Tribunal, gradativamente passou a não atender integralmente as necessidades e tornou-se obsoleto. Com o uso cada vez maior do processo eletrônico, necessidades de incorporação à solução atual, como o uso da notação BPMN 2.0 (evolução no uso de ícones e símbolos padronizados, intuitiva e fácil de compreender para usuários não especialistas, para a representação semântica de processos complexos de forma mais inteligível e para determinar com clareza e sem confusão os fluxos e processos de negócios desenhados), a possibilidade de construção de formulários dinâmicos especializados sem a necessidade de codificação, e a incorporação de um portal de serviços para facilitar o acesso e a comunicação da sociedade com o Tribunal segundo o que preconiza a Lei de Acesso à Informação, passaram a ser fundamentais ao TJ/AM para dar continuidade à evolução da gestão dos seus processos administrativos.

Qualquer iniciativa neste sentido, que desconsiderasse a participação do desenvolvedor original da solução, importaria em investimentos de elevada monta. O TJ/AM não dispõe de equipe técnica para assumir às suas próprias expensas as atividades especializadas para as manutenções evolutivas, adaptativas, atualização tecnológica e suporte técnico do sistema implantado.

Há de se considerar que a eventual implantação de outro sistema para a gestão digital de processos administrativos no Tribunal não se mostra a opção mais adequada ao caso. Isto demandaria a aquisição de novo licenciamento da solução como um todo, e não apenas dos módulos complementares requeridos, compreensão integral pelo respectivo fornecedor das necessidades do TJ/AM, desenvolvimento de adequações que certamente serão necessárias, nova capacitação dos usuários que deverão passar pela crítica etapa de adaptação à uma nova ferramenta. Há de se considerar também, que o nível de especialização da solução no seu estágio atual é fruto de anos de análises, trocas de experiências e evoluções diversas,



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

obtido durante um longo caminho de trabalho e amadurecimento, impossível a curto e médio prazo.

Assim, a contratação pretendida objetiva evoluir a solução atualmente em uso pelo Tribunal, para atender às novas necessidades de maneira alinhada às iniciativas tomadas no passado. Desta forma, se torna possível, melhoria contínua e ganho de produtividade com a virtualização de processos, a partir da preservação dos investimentos já realizados pelo TJ/AM.

Esta evolução para pela necessidade do acompanhamento de toda a frota de veículos do TJ/AM, de forma a possibilitar o gerenciamento das manutenções, consumo e agendamento de sua utilização. Tais funcionalidades devem compreender planos de manutenções, revisões, consertos, inspeções periódicas, combustíveis e lubrificantes, apresentando estas informações de forma simples e objetiva, através de relatórios gerenciais que possibilite o gerenciamento efetivo do consumo e despesas com manutenção, possibilitando o comparativo com os veículos da frota.

Somado a isso, existe a necessidade do gerenciamento das informações através de um painel de indicadores, que deverá proporcionar aos gestores o acompanhamento dos principais indicadores de gestão, com o objetivo de otimizar os trabalhos das equipes do TJ/AM.

Frente a isso, o Tribunal elaborou este Termo de Referência com o objetivo de definir diretrizes para a contratação do *Upgrade*, com incremento de módulos de Gestão Veicular (SGV) e Painel Gerencial, e a prestação de serviços continuados de suporte técnico, sustentação e manutenção do sistema de controle de processos administrativos (SAAD), abrangendo a instalação de nova versão da solução, com a incorporação de módulos complementares para Desenho e automação de fluxos, Formulários dinâmicos e Portal de Serviços.

### **3. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA**

Para efeitos desta contratação, são adotadas as seguintes definições:

**CONTRATANTE:** Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJ/AM);

**CONTRATADA:** Empresa contratada para a entrega dos produtos e a prestação dos serviços requeridos neste Termo de Referência;

**Solução:** Conjunto de módulos integrados que fazem parte da nova versão não customizada do Sistema de Controle de Processos Administrativos (SAAD), para os quais são requeridos o *upgrade* e demais serviços relacionados neste Termo de Referência;

**Sistemas:** Conjunto de funcionalidades, voltadas para a execução de uma ou mais atividades inter-relacionadas;

**Funcionalidades:** Conjunto de mecanismos informatizados desenvolvidos para a execução de uma ou mais tarefas dentro de um sistema;

**Parametrização:** a funcionalidade está incorporada de forma nativa na versão não customizada requerida, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua implementação, sem a necessidade de produção ou alteração de código-fonte. As parametrizações também poderão ser executadas por meio de uso de *scripts*;

**Customização:** quando se faz necessária alteração ou complementação no código-fonte dos aplicativos, por solicitação do TJ/AM;

**Incidentes de produção:** comportamentos ou eventos que não façam parte da operação normal e comportamento padrão dos aplicativos em produção, como inconsistências ou falhas, e que cause, ou possa causar, uma interrupção ou redução da qualidade da operação;

**Problema:** a causa raiz para um ou mais incidentes de produção;

**Solução de contorno:** qualquer ação que possa resolver o incidente de maneira



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

temporária, utilizando-se de mecanismos como *scripts*, ajustes por meio de intervenções, entre outros, capazes de restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação.

Transformação de dados: operações que, para migração de dados ou integração entre sistemas, demandem criação de estruturas adicionais de banco de dados ou de rotinas externas que viabilizem o retorno da informação, tais como: objetos temporários, como por exemplo, tabelas temporárias, tabelas de mapeamento de valores (DE-PARA), tabelas para geração de relatórios de estatística de integração ou similares, *stored procedures* ou funções criadas especificamente para este fim ou ainda rotinas externas de extração, tratamento e limpeza de dados.

#### **4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO REQUERIDA**

O *upgrade* do Sistema de Controle de Processos Administrativos (SAAD), deverá abranger a instalação de nova versão da solução, com a incorporação dos módulos complementares relacionados a seguir:

- **DESENHO E AUTOMAÇÃO DE FLUXOS:** Deverá permitir a elaboração e publicação de fluxos de atividades baseados na notação BPMN 2.0. Deverá possibilitar que os formulários dinâmicos sejam incorporados às suas tarefas e realizar integrações via *webservices*. O fluxo de trabalho desenhado deverá ser executado por meio do motor de BPM acoplado ao Módulo de Gestão Arquivística;
- **FORMULÁRIOS DINÂMICOS:** Deverá permitir a criação de formulários especializados, utilizando ferramenta visual baseada no conceito de arrastar e soltar (*drag-in-drop*). A funcionalidade deverá abstrair a necessidade de conhecimentos sobre linguagem de programação para sua elaboração e publicação. Uma vez produzido e publicado, o formulário deverá ser associado às tarefas dos fluxos de trabalho;
- **MÓDULO DE GESTÃO VEICULAR - SGV:** Deverá permitir o cadastro da frota de veículos do TJAM, possibilitando o gerenciamento de manutenções, consumo e agendamento de sua utilização. O módulo de manutenção compreende planos de manutenção, revisões, consertos, combustíveis e lubrificantes. Os relatórios emitidos pelo sistema permitem um gerenciamento efetivo do consumo e das despesas com manutenção, podendo ser comparados com a média de consumo e manutenção da frota.
- **PAINEL GERENCIAL:** Deverá permitir a transformação de informação em conhecimento estratégico, permitindo a extração de indicadores de performance, gráficos e dashboards para o monitoramento do tempo médio de tramitação dos referidos processos administrativos, a detecção de gargalos e entraves em procedimentos, facilitando a identificação de pontos de melhoria direcionados à sua otimização.

O escopo global da solução a ser disponibilizada após o *upgrade* e incorporação dos módulos complementares propostos deverá atender integralmente aos requisitos relacionados neste Termo de Referência.

À nova Solução, deverão ser incorporadas atualizações funcionais decorrentes de esforços da CONTRATADA para evolução do produto, as quais deverão ser de conhecimento prévio do TJAM por intermédio da publicação de um *roadmap* de versões programadas. As versões de evolução com o *roadmap* definido pela CONTRATADA devem ser disponibilizadas em frequência não superior à 90 dias.

A CONTRATANTE poderá sugerir a priorização de itens do *roadmap* a serem disponibilizados pela CONTRATADA.

A solução deverá ter plataforma tecnológica em ambiente *web*, com acesso facilitado via



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

browser nas estações de trabalho de cada usuário. Deverá ser fornecido na forma de produto acabado, de modo que os módulos que a compõem estejam integrados entre si.

### 5. QUANTITATIVOS ESTIMADOS

Os quantitativos previstos para esta contratação estão relacionados a seguir:

<b>ENCARGOS INICIAIS</b>			
Item	Descrição	Unid.	Qtde
01	Setup inicial, diagnóstico da solução e upgrade do CPA	Serviço	01
02	Instalação, configuração e licenciamento de módulos e funcionalidades complementares: Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial	Serviço	01
03	Instalação, configuração de ambiente virtual de aprendizagem e fornecimento de conteúdo instrucional para capacitação a distância	Serviço	01
04	Operação assistida em produção	Serviço	01
<b>ENCARGOS MENSAIS</b>			
Item	Descrição	Unid.	Qtde
05	Suporte técnico local aos usuários internos, apoio a automação de processos e BI	Pessoas	01
06	Sustentação, gestão de incidentes de produção e garantia de manutenção adaptativa	Serviço	
06.1	CPA - Sistema de Controle de Processos Administrativos	Serviço	01
06.2	Módulo de Gestão Veicular - SGV	Serviço	01
06.3	Painel Gerencial	Serviço	01
<b>SOB DEMANDA</b>			
Item	Descrição	Unid.	Qtde
07	Treinamento	Serviço	07
08	Serviços mensuráveis em pontos de função	Ponto de função	158

A CONTRATADA deverá responsabilizar-se por todos os insumos necessários, tais como: salários, encargos sociais e trabalhistas indiretos como FGTS, férias, 13º salário, custo de rescisão, seguros de acidentes, taxas, impostos e contribuições, indenizações, ferramentas de uso pessoal para apoio na execução dos serviços e capacitação de sua equipe.

### 6 REQUISITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS A SEREM FORNECIDOS

A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes produtos e serviços:

<b>ENCARGOS INICIAIS</b>	
Item	Descrição
01	Setup inicial, diagnóstico da solução e upgrade do CPA
02	Instalação, configuração e licenciamento de módulos e funcionalidades complementares: Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial
03	Instalação, configuração de ambiente virtual de aprendizagem e fornecimento de conteúdo instrucional para capacitação a distância



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

04	Operação assistida em produção
<b>ENCARGOS MENSAIS</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
05	Suporte técnico local aos usuários internos, apoio a automação de processos e BI
06	Sustentação, gestão de incidentes de produção e garantia de manutenção adaptativa
06.1	<i>CPA - Sistema de Controle de Processos Administrativos</i>
06.2	<i>Módulo de Gestão Veicular - SGV</i>
06.3	<i>Painel Gerencial</i>
<b>SOB DEMANDA</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
07	Treinamento
08	Serviços mensuráveis em pontos de função

### **6.1 SETUP INICIAL, DIAGNÓSTICO DA SOLUÇÃO E UPGRADE DO SAAD**

Em até 15 (quinze) dias úteis após a autorização para início da execução do contrato, deverá ser realizada nas instalações do TJ/AM, em Manaus/AM, reunião inicial de sensibilização para a equipe do Tribunal envolvida com o projeto, com o objetivo de informar ao público sobre o escopo do projeto, etapas de implantação e capacitações, alinhar expectativas e nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência e Anexos. Na ocasião, o TJ/AM formalizará o servidor público que será o fiscal técnico e administrativo do contrato.

O TJ/AM se responsabilizará pela convocação dos servidores públicos que participarão da reunião inicial de sensibilização (abrangendo patrocinador, fiscal técnico e administrativo do contrato, gerente e coordenador de projetos e futuros usuários-chave da nova versão da solução) e pela disponibilização de espaço físico com capacidade e com infraestrutura de projeção adequadas. A CONTRATADA deverá elaborar a ata da reunião inicial de sensibilização.

A CONTRATADA deverá designar de seu quadro funcional e apresentar formalmente na referida reunião um gestor (preposto) responsável por acompanhar a execução do contrato.

O gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA, diante de situações de caráter urgente que poderão comprometer o cumprimento dos cronogramas, orçamento, escopo e qualidade das entregas e serviços estabelecidos, deverá comunicá-las por escrito ao TJ/AM, com informações e esclarecimentos necessários, a serem apreciadas e decididas pelo gestor do contrato.

As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA que forem julgadas imprescindíveis, mas que ultrapassem a competência do fiscal técnico e administrativo do contrato deverão ser encaminhadas ao COMITÊ GESTOR, para a adoção das medidas cabíveis.

Em até 45 (quarenta e cinco) dias após a emissão da respectiva ordem de serviço pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a entrega de um Plano de Trabalho para a execução dos serviços relacionados no escopo deste Termo de Referência, detalhando:

- a) Metodologia de gestão de projetos, identificando as etapas e seus entregáveis, com seus respectivos critérios e prazos de aceitação, modelos de documentos tais como relatórios de acompanhamento do contrato, solicitação de mudança a serem utilizados ao longo do contrato;
- b) Macrocronograma físico-financeiro estimado para a execução total dos serviços contratados, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes;
- c) Fluxo de atendimento proposto para as demandas de serviços sob demanda



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

especificados neste Termo de Referência;

- d) Proposição de grupos de governança, com suas respectivas matrizes de responsabilidade.
- e) Detalhamento do diagnóstico inicial, contemplando todas as mudanças necessárias para a migração do sistema.

As demais atividades não elencadas neste Termo de Referência deverão ser tratadas entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA e devidamente registrado em Ata de Reunião.

O gestor do contrato, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data do recebimento do documento, fará a apreciação do Plano de Trabalho e a indicação de ajustes, caso necessário. Após verificada a conformidade, emitirá o Termo de Aceite, para fins de encerramento e faturamento da etapa.

### **6.1.1 Upgrade da versão do SAAD:**

#### **6.1.1.1 Licenciamento dos módulos complementares do SAAD**

Consiste no fornecimento em caráter definitivo de licenças de uso dos módulos complementares do SAAD, para uso exclusivo do TJ/AM, relacionados a seguir, e que possibilite aos usuários, observados os direitos associados ao seu perfil, o acesso aos recursos e funcionalidades requeridas da seguinte forma:

<b>Módulo</b>	<b>Nº usuários</b>	<b>Validade da licença</b>
<i>Desenho e automação de fluxos</i>	Ilimitado (acessos internos)	Licença perpétua
<i>Formulários dinâmicos</i>		

As licenças fornecidas deverão ser para uso dos módulos requeridos nos ambientes de produção e não-produção indicados neste Termo de Referência.

A entrega do respectivo termo de licenciamento dos módulos complementares do SAAD deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados da ordem para início da execução do contrato.

#### **6.1.1.2 Homologação, diagnóstico e projeto da implantação**

A CONTRATADA deverá realizar reunião presencial de apresentação ao corpo técnico do TJ/AM envolvido com o projeto e deverá prestar consultoria objetivando a homologação e a busca da melhor aderência dos procedimentos de trabalho envolvidos às funcionalidades da nova versão do SAAD requerida. Este diagnóstico servirá de orientação para as demais fases de implantação da solução.

O corpo técnico da equipe do TJ/AM que fará a homologação da nova versão do SAAD será formado por um grupo de trabalho, composto pelo fiscal técnico e administrativo do contrato, gerente e coordenador de projetos da CONTRATANTE e usuários-chave.

A homologação nesta fase abrange a demonstração das funcionalidades requeridas para o TJ/AM comprovando que a solução ofertada está em conformidade e atendem aos requisitos requeridos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá identificar junto aos usuários-chave as parametrizações necessárias (abrangendo parâmetros de ambiente, de segurança e acesso, logotipo para geração de relatórios e máscara da numeração do processo) para atendimento às funcionalidades requeridas, bem como a necessidade de adequações nos requisitos, mapeamento das integrações e migração de dados necessárias para a implantação da nova versão do SAAD.

O TJ/AM designará e mobilizará grupo de trabalho para participar das reuniões de trabalho necessárias nesta fase, as quais deverão ser precedidas de um planejamento preliminar,



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

validado com antecedência entre as partes.

Os itens identificados neste levantamento deverão ser relacionados em um relatório submetido à aprovação do TJ/AM.

Para as estimativas de esforço requeridas neste relatório, a CONTRATADA deverá apresentar contagens estimativas em pontos de função. A contagem detalhada, especificação formal de requisitos e cronogramas detalhados para as alterações de requisitos originais da nova versão não customizada do SAAD, incorporação de customizações específicas desenvolvidas na versão atual do SAAD para a nova versão não customizada, porte de dados da versão não customizada, migração de dados e integração com sistemas em uso pelo TJ/AM, autorizadas pelo TJ/AM, serão realizados com quantitativos sob demanda.

As referidas estimativas apresentadas pela CONTRATADA deverão ter validade de 60 dias.

Após a entrega do referido relatório pela CONTRATADA, o TJ/AM deverá fazer a sua validação e emitir o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A homologação final do relatório pelo TJ/AM precederá a emissão da ordem de serviço para parametrização, instalação, configuração e disponibilização da nova versão do SAAD, e será feita em até 30 dias após a respectiva entrega pela CONTRATADA.

## **6.2. INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E LICENCIAMENTO DE MÓDULOS E FUNCIONALIDADES COMPLEMENTARES: MÓDULO DE GESTÃO VEICULAR E PAINEL GERENCIAL**

Consiste no fornecimento em caráter definitivo de licenças de uso dos módulos de Gestão Veicular e Painel Gerencial, para uso exclusivo do TJ/AM, relacionados a seguir, e que possibilite aos usuários, observados os direitos associados ao seu perfil, o acesso aos recursos e funcionalidades requeridas da seguinte forma:

<b>Módulo</b>	<b>Nº usuários</b>	<b>Validade da licença</b>
<i>Módulo de Gestão Veicular - SGV</i>	Ilimitado (acessos internos)	Licença perpétua
<i>Painel Gerencial</i>	Acesso simultâneo de até 10 usuários internos	

As licenças fornecidas deverão ser para uso dos módulos requeridos nos ambientes de produção e não-produção indicados neste Termo de Referência.

A entrega do respectivo termo de licenciamento dos módulos de Gestão Veicular e Painel Gerencial deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias contados da ordem para início da execução do contrato.

### **6.2.1 Homologação, diagnóstico e projeto da implantação**

A CONTRATADA deverá realizar reunião presencial de apresentação ao corpo técnico do TJ/AM envolvido com o projeto e deverá prestar consultoria objetivando a homologação e a busca da melhor aderência dos procedimentos de trabalho envolvidos às funcionalidades do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial requerida. Este diagnóstico servirá de orientação para as demais fases de implantação da solução.



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

O corpo técnico da equipe do TJ/AM que fará a homologação da nova versão do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial será formado por um grupo de trabalho, composto pelo fiscal técnico e administrativo do contrato, gerente e coordenador de projetos da CONTRATANTE e usuários-chave.

A homologação nesta fase abrange a demonstração das funcionalidades requeridas para o TJ/AM comprovando que a solução ofertada está em conformidade e atendem aos requisitos requeridos neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá identificar junto aos usuários-chave as parametrizações necessárias (abrangendo parâmetros de ambiente, de segurança e acesso, logotipo para geração de relatórios e máscara da numeração do processo) para atendimento às funcionalidades requeridas, bem como a necessidade de adequações nos requisitos, mapeamento das integrações e migração de dados necessárias para a implantação da versão do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial.

O TJ/AM designará e mobilizará grupo de trabalho para participar das reuniões de trabalho necessárias nesta fase, as quais deverão ser precedidas de um planejamento preliminar, validado com antecedência entre as partes.

Os itens identificados neste levantamento deverão ser relacionados em um relatório submetido à aprovação do TJ/AM, no qual deverá estar contido:

- a) Relação escrita de parametrizações e configurações evidenciadas para uso da nova versão do SAAD relacionada neste Termo de Referência, que serão executados antes da entrada em produção da versão do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial e que já estão incluídos nos preços unitários da instalação, configuração e parametrização apresentados;
- b) Relação escrita de novas funcionalidades e adequações, a serem realizadas com quantitativos sob demanda e em cronograma a ser oportunamente definido entre as partes;
- c) Fases de entrega da solução atenderão obrigatoriamente:

Proposta de etapas de entrega para aceite da versão do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial em produção atendendo, exclusivamente, aos requisitos originais da solução (relacionados neste Termo de Referência);

Estimativas de esforço a serem realizadas com quantitativos sob demanda para alterações de requisitos e/ou novas funcionalidades, integrações, porte de dados da versão não customizada e migração de dados solicitada pelo TJ/AM;

Macrocronograma físico-financeiro estimado para a entrega dos produtos e execução dos serviços contratados, conforme entregas e prazos estabelecidos entre as partes.

Após a entrega do referido relatório pela CONTRATADA, o TJ/AM deverá fazer a sua validação e emitir o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

A homologação final do relatório pelo TJ/AM precederá a emissão da ordem de serviço para parametrização, instalação, configuração e disponibilização da versão do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial, e será feita em até 30 dias após a respectiva entrega pela CONTRATADA.



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

**6.3 INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO DE AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM E FORNECIMENTO DE CONTEÚDO INSTITUCIONAL PARA CAPACITAÇÃO À DISTÂNCIA**

A SOFTPLAN disponibilizará ao Cliente, conteúdo instrucional, com carga horária estimada em 8 horas/aula, sobre o uso das funcionalidades da Solução, para capacitação a distância dos seus usuários.

As videoaulas disponibilizadas serão assíncronas, locutadas e legendadas.

As respostas às dúvidas dos usuários fazem parte das entregas regulares do serviço de suporte técnico local aos usuários internos.

Ao disponibilizar o conteúdo, a CONTRATADA irá emitir Termo de Recebimento, que deverá ser assinado pelo CONTRATANTE no prazo de até 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento, a partir da qual será considerado tacitamente aprovado.

**6.4 OPERAÇÃO ASSISTIDA EM PRODUÇÃO**

A CONTRATADA deverá realizar os serviços de operação assistida em produção, ou seja, o acompanhamento dos usuários e formadores no uso inicial da nova versão do SAAD e do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial, conforme quantitativos contratados.

Os referidos serviços deverão ocorrer presencialmente nas dependências de órgãos e entidades do Poder Executivo do TJ/AM, na cidade de Manaus/AM, a serem oportunamente indicados pelo Tribunal.

Para tal, a CONTRATADA deverá disponibilizar apoio de técnicos, para realizar o acompanhamento *in loco* dos replicadores e usuários na utilização e operacionalização das respectivas funcionalidades, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.

Cada serviço terá carga horária de 200 (duzentas) horas, a serem realizadas ao longo de vinte e cinco dias úteis, divididos em 5 semanas.

As despesas decorrentes da prestação deste serviço na cidade de Manaus/AM (alocação e as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

Ao final do período da medição, a CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de medição requerido Termo de Referência, relação das visitas realizadas, indicando os setores onde foram realizados os acompanhamentos, datas e horários.

**6.5 SUPORTE TÉCNICO LOCAL AOS USUÁRIOS INTERNOS, APOIO A AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS E BI**

Para atendimento a equipe de administradores e de suporte de primeiro nível da própria CONTRATANTE no SAAD e nos módulos complementares requeridos neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico local (nível 2) relacionados a seguir, conforme quantitativos contratados:

- a) Apoio complementar, repasse das orientações e esclarecimentos à equipe de suporte técnico local de primeiro nível do TJAM e aos usuários internos da CONTRATANTE, para dirimir dúvidas operacionais e orientação na adequada utilização do Sistema SAAD;
- b) Avaliação inicial dos chamados de segundo nível abertos pela equipe de suporte de primeiro nível da CONTRATANTE, com o registro de complementações, se necessário;
- c) Atendimento sobre as dúvidas na configuração de parâmetros dos aplicativos, necessários ao seu funcionamento de acordo com as funcionalidades contratadas;



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

- d) Investigação e análise de ocorrência de incidentes de produção na utilização de funcionalidades do SAAD e dos módulos complementares requeridos;
- e) Repasse para a equipe de suporte técnico remoto (nível 3), alocada nas instalações da CONTRATADA, dos chamados que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, alterações nas configurações e incidentes de produção relacionados ao SAAD e aos módulos complementares requeridos;
- f) Apoio à equipe de suporte técnico remoto (nível 3) no entendimento de solicitações de manutenções evolutivas, compreendendo as novas funcionalidades ou modificações requeridas pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA atuará apenas no suporte técnico local (nível 2). A equipe do TJAM responsável pelo atendimento de suporte de primeiro nível fará o primeiro atendimento a chamados dos usuários internos da CONTRATANTE, avaliando a ocorrência, esclarecendo dúvidas e prestando orientações no uso dos referidos aplicativos. Caso sejam identificados incidentes de produção, esta equipe fará o escalonamento e repasse para o suporte local (nível 2) da CONTRATADA, que avaliará a solicitação, tomará ações para a resolução dos chamados ou, se a ocorrência exigir, escaloná-lo para a equipe de suporte técnico remoto (nível 3).

As solicitações de atendimento de suporte técnico local (nível 2) serão feitas pelos usuários e equipe de suporte de primeiro nível do TJAM por meio do Portal de Atendimento disponibilizado pela CONTRATADA. Todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão estar cadastrados no referido Portal, de forma que seja possível a geração de estatísticas e as apurações quanto ao atendimento aos níveis mínimos de serviço especificadas no item SLA.

O suporte técnico local (nível 2) terá início 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato e deverá ser prestado de forma presencial nas instalações e durante os dias e horário de expediente da CONTRATANTE, em Manaus/AM, em conformidade com os quantitativos contratados, por profissional(is) com curso superior completo ou em andamento em qualquer um dos cursos: Ciência da Computação, Análise de Sistemas, Sistemas de Informação ou correlato.

A CONTRATANTE fornecerá local de trabalho, mobiliário e ramal telefônico exclusivo para a CONTRATADA prestar os referidos serviços.

A capacitação dos profissionais que prestarão este serviço é de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá, ao final de cada mês, apresentar relatório contendo as atividades realizadas pela equipe de suporte técnico local (nível 2), para comprovação, conferência e controle pela CONTRATANTE.

## **6.6 SUSTENTAÇÃO, GESTÃO DE INCIDENTES DE PRODUÇÃO E GARANTIA ADAPTATIVA**

Os serviços de suporte técnico remoto e sustentação requeridos abrangem os seguintes serviços de atendimento de 3º nível e aplicam-se à nova versão não customizada do SAAD e do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial:

- a) Assistência complementar ao suporte técnico local para repasse de orientações e esclarecimentos relativas às melhores práticas para utilização dos aplicativos;
- b) Investigação e análise de incidentes de produção detectadas e escalonadas pelo suporte técnico local;
- c) Tratamento de incidentes de produção, com o diagnóstico das causas, restabelecimento do serviço e indicação da solução dos problemas nas aplicações, de acordo com os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;



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

---

- d) Manutenção corretiva;
- e) Manutenções preventivas com o propósito de prevenir situações de instabilidade, sejam eles decorrentes de questões técnicas, de codificação ou de configuração, potenciais causadores de incidentes de produção;
- f) Elaboração de relatório de atualização de versão contendo as modificações e alterações demandadas pelo TJ/AM e correções disponibilizadas em novas versões dos aplicativos.

Para o dimensionamento dos serviços de serviços técnico remoto e sustentação da solução o Tribunal estima que a nova versão não customizada do SAAD será utilizada por até 500 usuários, com um volume de até 20 (vinte) acessos simultâneos, e tamanho máximo de até 5MB para *upload* de arquivos digitais.

São aplicáveis exclusivamente ao ambiente de produção no qual a nova versão do SAAD será implantada e poderão ser realizados de maneira remota pela CONTRATADA.

Os atendimentos a chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução realizados pela CONTRATADA deverão estar disponíveis na ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados requerida neste Termo de Referência, para consulta e acompanhamento pelo TJ/AM.

A CONTRATADA atuará apenas no suporte técnico remoto. O TJ/AM será responsável pelo atendimento de suporte de primeiro para o atendimento a chamados dos usuários internos, avaliando a ocorrência, esclarecendo dúvidas e prestando orientações no uso da solução. Caso sejam identificados incidentes de produção de maior complexidade que demandem avaliação mais aprofundada sob a ótica das regras de negócio, configurações específicas ou ainda análise, diagnóstico e tratamento de incidentes de produção com criticidade à operação da solução, fora da área de atuação do suporte técnico local, deverão ser escalonados para outro nível mais especializado, prestado remotamente pela CONTRATADA, que deverá avaliar a solicitação, tomar ações para o atendimento aos chamados, de forma fundamentada neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá incluir no relatório mensal de acompanhamento requerido neste Termo de Referência o descritivo dos chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução encerrados e programados para o mês de referência, em formato de planilha eletrônica, abrangendo as informações especificadas neste termo.

Durante a vigência contratual e sem custos adicionais, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da nova versão do SAAD e do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial fornecida com as respectivas versões de *browsers* nos quais os produtos fornecidos foram homologados inicialmente, enquanto o suporte regular for prestado pelos respectivos fornecedores. Caso venha a ocorrer descontinuidade de suporte pelos fabricantes de todas as referidas versões de navegadores, a CONTRATADA deverá manter a compatibilidade da nova versão do SAAD e do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial com uma versão de *browser* alternativo a seu critério, desde que usualmente utilizado no mercado e em versão suportada pelos respectivos fabricantes.

A CONTRATADA terá liberdade em atualizar as versões dos sistemas operacionais, linguagens de programação, SGBD e demais *softwares* de suporte à nova versão do SAAD e do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial, segundo sua necessidade e conveniência administrativa ou tecnológica, comprometendo-se a avisar antecipadamente ao TJ/AM para que quaisquer destes itens sejam previamente testados e homologados, com vista a verificar os impactos nos aplicativos e aprovar ou reprovar a utilização dos mesmos. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA apresentar os impactos, riscos e prazos envolvidos para as referidas atividades, e ainda, se a demanda partir do TJ/AM, os respectivos custos.

Caso a CONTRATADA venha a compatibilizar a solução fornecida para novas versões de



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

*browsers* ao longo da execução do contrato, poderá, a seu critério, disponibilizar a nova versão da solução fornecida para o TJ/AM sem custos adicionais ao valor mensal do serviço continuado de suporte técnico remoto e sustentação contratado, sem a obrigação permanente, neste caso, de manter o suporte para versões de *browser* adicionais às previstas inicialmente neste Termo de Referência.

Nas situações em que a CONTRATADA identificar a necessidade de realizar manutenções preventivas ou corretivas visando resolver erros que ocasionem incidentes recorrentes de produção, deverá disponibilizar, sem ônus adicionais, os respectivos *patches* e procedimentos de correção e formalmente requerer ao TJ/AM a implantação das correções e ajustes disponibilizados, dentro de prazo a ser acordado entre as partes, mas não superior a 15 (quinze) dias a contar da data da disponibilização dos ajustes e/ou correções. Durante este período, chamados relacionados aos ajustes e/ou correções disponibilizados não serão considerados para fins de apuração da eficiência dos níveis mínimos de serviço exigidos para o suporte técnico remoto e sustentação.

## **6.7 SOB DEMANDA**

### **6.7.1 Treinamento presencial**

A CONTRATADA deverá realizar treinamento presencial de servidores designados pelo TJ/AM com perfil funcional, conhecimentos, habilidades e atitudes desejados, para atuarem como formadores no uso da solução contratada.

Os referidos técnicos, ao final dos treinamentos, deverão estar aptos a fazer uso das funcionalidades requeridas para a solução, para que possam atuar como replicadores da capacitação para outros usuários.

O conteúdo programático das capacitações deverá ser preparado pela CONTRATADA com base nas funcionalidades requeridas para a nova versão do SAAD, neste Termo de Referência, e estar focado nos seguintes aspectos:

Capacitar os usuários na utilização adequada das funcionalidades da nova versão do SAAD, do Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial ofertadas;

Treinar administradores do TJ/AM para a parametrização, configuração dos perfis de acesso, definição de direitos e privilégios e administração dos parâmetros de segurança para a adequada operação dos usuários.

Os treinamentos presenciais deverão ser realizados nas instalações do TJ/AM em Manaus/AM.

Cada turma deverá ter até 20 (vinte) participantes, com carga horária de 40 (quarenta) horas, a serem realizadas ao longo de cinco dias úteis sequenciais.

A infraestrutura necessária será disponibilizada pelo TJ/AM, contendo os seguintes recursos:

- a) Espaço físico adequado e com capacidade para acomodar os participantes;
- b) Microcomputadores ligados em rede, em número suficiente para atender aos participantes, sendo um equipamento por participante;
- c) Projetor multimídia;
- d) Quadro e canetas-pincel.

Cada treinamento inclui as seguintes atividades por parte da CONTRATADA: preparação de material didático; configuração do ambiente de treinamento, incluindo a carga de dados; apresentação do treinamento por instrutores capacitados; aplicação de pesquisa de satisfação e disponibilização do material didático em mídia eletrônica (CD ou DVD), em formatos padrão de mercado (.PDF ou .DOC) e em idioma Português do Brasil.

Ao final dos treinamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar um formulário para os



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

participantes avaliarem a qualidade do serviço de capacitação prestado, com avaliação de 0 a 10 da estrutura física, recursos didáticos, instrutor e programa de treinamento (carga horária, metodologia, objetivos).

As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, acesso ao ambiente de treinamento, confecção do material didático e de certificados para os usuários treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

## **6.7.2 Serviços mensuráveis em pontos de função**

### **6.7.2.1 Migração de dados**

A CONTRATADA, mediante solicitação por ordem de serviço específica do TJ/AM, deverá elaborar um projeto de migração de dados de outras aplicações para a solução.

Para fins desta especificação, entende-se como entidade o agrupamento lógico de tabelas físicas do banco de dados.

A migração e as respectivas medições de cada agrupamento deverão ser realizadas pela CONTRATADA, conforme andamento dos trabalhos.

O serviço requerido abrange as seguintes etapas:

#### **6.7.2.1.1 Especificação para migração**

Abrange:

- a) Especificação pela CONTRATADA do formato de arquivos nos quais os dados a serem migrados deverão ser entregues pelo TJ/AM, abrangendo:
  - Tipo de dado;
  - Tamanho de campo;
  - Campos obrigatórios;
  - Relacionamentos (interações entre os campos em mais de uma tabela) para manter a integridade relacional das entidades envolvidas;
  - Definição do *layout* dos arquivos;
  - Responsabilidades de cada parte envolvida.
- b) Prazos de entregas iniciais de cada parte (cronogramas), bem como a definição de prazos e procedimentos para as interações;
- c) Padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados e responsabilidades de cada parte envolvida;
- d) Definição do escopo da migração, com a indicação pelo TJ/AM das entidades a serem migradas, as tabelas envolvidas e respectivo dicionário de dados;
- e) Definição, em comum acordo entre as partes, de agrupamentos de entidades a serem migrados, os quais representarão marcos de entregas para validações incrementais dos dados importados;
- f) Definição, em comum acordo entre as partes, das regras de validação técnica e dos critérios mínimos de aceitação para cada agrupamento de entidades a ser migrado, incluindo a definição do tamanho da amostra a ser testada para cada agrupamento;
- g) Identificação e registros dos riscos associados em comum acordo entre as partes, com a definição de ações a serem tomadas para cada um;
- h) Definição, em comum acordo entre as partes, da prioridade e prazos de migração dos agrupamentos de entidades;



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

- i) Especificação das tecnologias envolvidas nas fontes de dados de origem e destino pelo TJ/AM e CONTRATADA respectivamente, a fim de viabilizar os acessos necessários às fontes de dados da migração.

A CONTRATADA deverá entregar relatório com as definições requeridas para este item, contendo um orçamento estimativo.

Após a entrega do referido documento pela CONTRATADA, o TJ/AM fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o faturamento de 25% do valor orçado para a migração referente à etapa de especificação.

A CONTRATADA poderá realizar o faturamento referente a esta etapa, a título de ressarcimento pelo esforço empregado na análise e especificação para a migração requerida, independente da autorização do TJ/AM para a continuidade da execução da migração.

#### **6.7.2.1.2 Criação da estrutura intermediária e validação inicial**

Esta etapa deverá ser iniciada pela CONTRATADA somente após o aceite pelo TJ/AM da especificação para a migração de dados.

Com base nesta especificação, a CONTRATADA deverá construir a estrutura intermediária que irá receber os dados para migração, e realizar a programação das regras de validação para a aceitação dos referidos dados.

O TJ/AM providenciará a extração e exportação dos dados das fontes de origem e os disponibilizará em planilhas eletrônicas nos formatos previamente definidos pela CONTRATADA na especificação para migração de dados, conforme cronograma definido entre as partes.

O TJ/AM realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A partir da disponibilização inicial dos dados pelo TJ/AM, a CONTRATADA deverá realizar a primeira carga dos dados disponibilizados em planilhas eletrônicas nas referidas tabelas intermediárias e fará uma primeira aplicação das regras de validação técnicas definidas.

A CONTRATADA realizará validações técnicas (formato de arquivos, estrutura dos dados, chaves primárias, consistências, entre outros) a partir das tabelas disponibilizadas pelo TJ/AM (primeira iteração) e a geração de relatório, no qual deverão ser apontados os motivos caso houver rejeição de uma massa de dados para que o Tribunal proceda com os ajustes e correções necessárias (saneamento de dados) e os submeta à nova carga e validação das regras de validação técnicas pela CONTRATADA, conforme cronograma previamente ajustado entre as partes na fase de especificação da migração.

O saneamento dos dados, em qualquer fase da migração, será realizado pelo TJ/AM.

A impossibilidade de saneamento ou de migração de algum dado legado será formalizada pelo TJ/AM.

Após a entrega do relatório de migração de dados para a estrutura intermediária e validação inicial pela CONTRATADA, o TJ/AM fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA poderá considerar o referido termo emitido para fins de faturamento de 10% do valor orçado para a migração referente à etapa de criação da estrutura intermediária e validação inicial.

#### **6.7.2.1.3 Interações da migração**

Esta etapa será executada enquanto forem identificadas inconsistências nos dados a serem



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

migrados, disponibilizados pelo TJ/AM, com base nas regras definidas na Especificação da migração.

As referidas iterações abrangem nova carga de dados pela CONTRATADA das tabelas intermediárias, bem como reaplicação das regras de validação técnica para aceitação dos dados. Deverão ser medidas somente as iterações efetivamente realizadas.

A cada iteração, a CONTRATADA deverá emitir relatório com a relação das inconsistências encontradas na aplicação das regras de validação técnica na base intermediária, e necessário, na validação de sistema na base de homologação.

Após a entrega do referido documento pela CONTRATADA, o TJ/AM fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

**6.7.2.1.4 Migração dos dados da estrutura intermediária para o ambiente de homologação e testes de regressão**

Com a aceitação dos dados disponibilizados pelo TJ/AM segundo as regras de validação técnica definidas na Especificação, a CONTRATADA deverá fazer a migração dos dados da estrutura intermediária para um ambiente de homologação e realizar testes de regressão.

A partir do ambiente de homologação, a CONTRATADA deverá fazer a primeira validação de regras de negócio (teste) por meio de simulações de uso das funcionalidades da solução e emitir respectivo relatório de atividades realizadas.

Após a entrega do referido relatório pela CONTRATADA, o TJ/AM fará a validação do mesmo e emitirá o respectivo Termo de Aceite em até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA poderá considerar o referido termo emitido para fins de faturamento correspondendo à 55% do valor orçado para a migração referente à etapa de migração dos dados da estrutura intermediária para o ambiente de homologação.

Conforme consta no Roteiro de Métricas do SISP, testes de regressão são necessários para a identificação e tratamento de eventuais incidentes de produção afetados indiretamente e não abrangidas no escopo da migração. Deverão ser feitos mediante validações de negócio, com simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos, orçados e medidos adicionalmente ao percentual referente à etapa.

Os incidentes de produção ou inconsistências nos relatórios que eventualmente venham a ser encontrados na validação serão analisados e encaminhados da seguinte maneira:

- a) Se as inconsistências ou incidentes forem ocasionados por incoerências dos dados migrados, a CONTRATADA relacionará as ocorrências encontradas em relatórios para que o TJ/AM proceda ao saneamento e ajustes necessários. Neste caso, será necessário proceder nova carga de dados no ambiente de homologação com a reexecução da migração, conforme detalhado neste Termo de Referência;
- b) Se a causa do incidente for proveniente de erros da nova versão do SAAD, a CONTRATADA fará as manutenções corretivas necessárias, sem custos adicionais aos serviços de suporte técnico e sustentação relacionados neste Termo de Referência.

Concluída a execução da migração de dados e aprovados os testes das regras de negócio, a CONTRATADA deverá disponibilizar os dados migrados em ambiente de homologação e fará comunicação formal para que o TJ/AM proceda ao aceite final e emissão do Termo de Aceite de Homologação, conforme os prazos estabelecidos na especificação para migração dos dados.

A partir do Termo de Aceite de Homologação, a CONTRATADA deverá fazer a migração dos dados para o ambiente de produção e fará comunicação formal para que o TJ/AM proceda à homologação final e emissão do Termo de Aceite de Entrega em produção da migração no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a



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

CONTRATADA poderá considerar o referido termo emitido para fins de faturamento, correspondendo ao percentual de 10% do valor orçado para a migração referente à migração dos dados do ambiente de homologação para a produção.

#### **6.7.2.1.5 Reexecução da migração de dados para a base de homologação**

Nos casos em que forem evidenciadas inconsistências ou incidentes ocasionados por incoerências dos dados disponibilizados pelo TJ/AM após a execução dos testes de regressão na base de homologação, a CONTRATADA deverá proceder nova carga de dados e validação de negócio no ambiente de homologação.

Nestes casos, a CONTRATADA deverá emitir relatório onde serão relacionadas as inconsistências encontradas nos dados disponibilizados pelo TJ/AM, para que o TJ/AM proceda com os ajustes e correções necessárias (saneamento de dados) e os submeta à nova carga pela CONTRATADA, nos prazos estabelecidos na fase de Especificação para migração de dados.

A partir da disponibilização dos dados devidamente saneados pelo TJ/AM, a CONTRATADA procederá nova carga e revalidação no ambiente de homologação.

Concluída esta fase, a CONTRATADA fará comunicação formal para que o TJ/AM proceda à homologação e emissão do Termo de Aceite de Reexecução da migração de dados para a base de homologação no prazo de até 10 (dez) dias úteis. Findo este prazo sem manifestação do TJ/AM, a CONTRATADA estará autorizada a emitir o respectivo faturamento.

#### **6.7.2.2 Integrações da solução com outros sistemas**

Integrações da solução com outros sistemas em uso pelo TJ/AM, ou ainda alterações das interfaces de integrações e/ou de importação de dados existentes com outros sistemas, deverão ser executados a partir da emissão da respectiva ordem de serviço pelo TJ/AM, com quantitativos sob demanda, previstos nesta contratação.

Nos casos em que o TJ/AM demandar integrações da solução com outros sistemas em uso pelo TJ/AM, a CONTRATADA deverá elaborar um orçamento estimativo prévio para aprovação pelo TJ/AM.

O TJ/AM especificará na respectiva ordem de serviço:

- a) Se a integração deverá ser para recebimento ou envio de informações aos aplicativos, bem como qual a estrutura dos dados a serem trafegados nesta integração;
- b) As informações que deverão ser disponibilizadas ou consumidas no serviço a ser desenvolvido, bem como se existe alguma regra de transformação de dados a ser realizada;
- c) A estrutura dos dados de origem para desenvolvimento de rotinas de importação.

Para viabilizar integrações demandadas pelo TJ/AM, caberá à CONTRATADA realizar as definições de padrões de *webservices* ou outras formas e tecnologias de troca de dados.

O TJ/AM realizará a comunicação e acordos com outros órgãos e/ou respectivos fornecedores no caso de sistemas desenvolvidos por terceiros, para fornecimento de dados bem como pela adequação dos prazos aos cronogramas definidos em comum acordo entre as partes, sem custos para a CONTRATADA.

A homologação das integrações deverá ser feita por meio simulação de uso das funcionalidades dos aplicativos.

O TJ/AM emitirá o Termo de Aceite formal para cada integração homologada, e autorizará o respectivo faturamento por parte da CONTRATADA.



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

Após a homologação, as integrações deverão ser disponibilizadas no ambiente de produção, conforme procedimentos ajustados entre as partes no Plano de Trabalho.

### **6.7.2.3 Transferência de conhecimento para manutenção da solução**

O TJ/AM poderá demandar da CONTRATADA palestras e treinamentos para transferência à sua equipe técnica de conhecimento técnico para a manutenção da solução ao término da vigência desta contratação, a serem executados sob demanda, nas condições previstas neste Termo de Referência.

O TJ/AM disponibilizará profissionais pertencentes ao quadro permanente de servidores do Tribunal, com perfil e conhecimentos técnicos necessários compatíveis com os padrões tecnológicos da solução requerida especificados neste Termo de Referência, para receber a referida transferência.

### **6.7.2.4 Implementações sob demandada**

Os serviços de manutenção evolutiva abrangem os itens relacionados a seguir:

- 7 Melhorias associadas às mudanças em requisitos funcionais da aplicação, ou seja, à inclusão de novas funcionalidades, alteração ou exclusão de requisitos originalmente estabelecidos neste Termo de Referência e demandados pela CONTRATANTE;
- 8 Manutenção cosmética de interface, associada às demandas de alterações de interface, por exemplo: fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudança de botões na tela, mudança de posição de campos ou texto na tela;
- 9 Adaptação em funcionalidades sem alteração de requisitos funcionais, associada às demandas de manutenção adaptativa relacionadas a solicitações que envolvem aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais;
- 10 Execução de testes em funcionalidades não pertencentes ao escopo da manutenção, ou seja, testes de funções transacionais indiretamente afetadas pelas implementações do projeto de manutenção;
- 11 Apuração especial relativa a funcionalidades executadas apenas uma vez para atualização de registros na base de dados dos aplicativos ou geração de relatórios específicos, demandados pela CONTRATANTE. Este item compreende a manutenção de dados gerados de forma equivocada pelos usuários dos aplicativos ou oriundos de migração ou integração com outros sistemas em uso pela CONTRATANTE;
- 12 Manutenção e publicação de páginas estáticas que guardem relações com os aplicativos requeridos que a CONTRATANTE pretende contratar;
- 13 Manutenção de componentes específicos dos aplicativos, reutilizados em diversas funcionalidades.

Quando demandados os serviços de manutenção evolutiva, a CONTRATANTE formalizará o pedido, detalhando-os adequadamente para que a CONTRATADA possa avaliar a solicitação, sanar possíveis dúvidas e apresentar, para cada solicitação, uma Contagem Estimativa de Pontos por Função.

Caso a estimativa seja aprovada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá proceder à



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

especificação formal de requisitos (fase de engenharia de requisitos) e a Contagem Detalhada de PF, as quais serão submetidas à aprovação da CONTRATANTE antes do início das fases de *design*/arquitetura, implementação e testes.

O prazo para entrega da especificação formal de requisitos corresponderá ao previsto no quadro a seguir:

**ESTIMATIVA DE PRAZO PARA ENTREGA DA ESPECIFICAÇÃO FORMAL DE REQUISITOS**

<b>Tamanho estimado da demanda</b>	<b>Prazo para entrega da especificação de requisitos</b>
Até 20 PF	9 dias úteis
De 21 PF a 30 PF	14 dias úteis
De 31 PF a 40 PF	18 dias úteis
De 41 PF a 50 PF	23 dias úteis
De 51 PF a 60 PF	27 dias úteis
De 61 PF a 70 PF	32 dias úteis
De 71 PF a 100 PF	33 dias úteis

Concluídas estas fases, a CONTRATADA apresentará Contagem Final de PF para verificar se ocorreram modificações em relação à Contagem Detalhada.

Para as manutenções evolutivas relacionados a requisitos funcionais (item *i*), a Contagem Detalhada e Final de Pontos de Função ora referenciadas deverão seguir a metodologia descrita no Manual de Práticas e Contagens, versão 4.3.1 (*Counting Practices Manual, Release 4.3.1*) ou superior, publicado pelo IFPUG (*International Function Point Users Group*) e disponibilizado no Brasil pelo BFPUG (*Brazilian Function Points Users Group*).

Para os demais itens (*ii, iii, iv, v, vi e vii*), as contagens deverão ter por base o Roteiro de métricas do SISP (versão 2.0) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), que descreve boas práticas para gestão de melhorias ou manutenções evolutivas, empregando a técnica de Análise de Pontos de Função (APF).

No quadro a seguir, são relacionados itens que fazem parte da manutenção evolutiva com base no mencionado roteiro.

**ITENS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA MENSURADOS PELO ROTEIRO SISP**

<b>Item</b>	<b>Tipos de Serviço</b>	<b>Descrição</b>	<b>Equivalência em PF</b>
1	Manutenção em interface (cosmética) <i>Referência SISP: 4.7</i>	Refere-se às demandas de alterações de interface	Quantidade de funções transacionais impactadas x 0,60
2	Adaptação em funcionalidades sem alteração de requisitos funcionais <i>Referência SISP: 4.8</i>	Refere-se a demandas de manutenção adaptativa associadas a aspectos não funcionais, sem alteração em requisitos funcionais originalmente requeridos e que não envolvem mudanças relativas às	PF das funções transacionais impactadas x 0,50



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

Item	Tipos de Serviço	Descrição	Equivalência em PF
		evoluções tecnológicas relacionadas no item Erro: Origem da referência não encontrada deste Termo de Referência.	
3	Apuração especial - base de dados (atualização de dados) <i>Referência SISP: 4.9.1 (a)</i>	Refere-se a geração de procedimentos para a atualização de registros na base de dados, ou seja, manutenção de dados gerados de forma equivocada pelos usuários dos aplicativos ou oriundos de migração ou integração com outros sistemas em uso pela CONTRATANTE, executadas apenas uma vez e que não fazem parte da relação de funcionalidades originalmente requeridas.	PF da função transacional
4	Apuração especial - base de dados (consulta sem atualização) <i>Referência SISP: 4.9.1 (b)</i>	Refere-se a geração de procedimentos para consultas <i>ad hoc</i> na base de dados, executadas apenas uma vez para atendimento a demandas específicas da CONTRATANTE e que não fazem parte da relação de funcionalidades originalmente requeridas.	PF da função transacional
5	Apuração especial - base de dados (atualização de dados com consulta prévia) <i>Referência SISP: 4.9.1 (c)</i>	Refere-se a geração de procedimentos para atualização da base de dados, considerando que anteriormente foi demandada uma consulta específica (item 4), executadas apenas uma vez e que não fazem parte da relação de funcionalidades originalmente requeridas.	PF da função transacional x 0,60
6	Apuração especial – geração de relatórios <i>Referência SISP: 4.9.2</i>	Refere-se a geração e disponibilização de relatórios <i>ad hoc</i> no formato de planilhas eletrônicas.	PF da função transacional
7	Apuração especial – reexecução de script <i>Referência SISP: 4.9.3</i>	Refere-se a uma demanda de reexecução de um script elaborado na apuração especial (item 6).	PF da função transacional x 0,10, para cada reexecução
8	Manutenção e publicação de páginas estáticas relativas às aplicações <i>Referência SISP: 4.11</i>	Refere-se a demandas de manutenções específicas em páginas web com conteúdo estático, tais como: criação de página HTML; atualização de	Quantidade de páginas alteradas ou incluídas x 0,60



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

Item	Tipos de Serviço	Descrição	Equivalência em PF
		menu, texto ou banner estáticos em páginas HTML existentes.	
9	Manutenção em componentes <i>Referência SISP: 4.15</i>	Refere-se a demandas de manutenção em componentes específicos dos aplicativos, reusados em várias funcionalidades.	PF da função transacional

De forma complementar aos pontos abordados pelo Manual de Práticas e Contagens (*CPM - Counting Practices Manual*) do IFPUG e pelo Roteiro de Métricas do SISP, a CONTRATADA utilizará como prática de contagem a definição e aplicação de outros itens comumente observados nos cenários de manutenção evolutiva, relacionados a seguir:

**ITENS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA COMPLEMENTARES**

Item	Tipos de Serviço	Equivalência em PF
1	Inclusão de tabela de dados de código ( <i>code table</i> )	1,00
2	Alteração estrutural de tabela de dados de código ( <i>code table</i> )	0,60
3	Alteração de conteúdo de tabela de dados de código ( <i>code table</i> )	0,10
4	Exclusão de tabela de dados de código ( <i>code table</i> )	0,40
5	Inclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>code table</i> )	1,00
6	Alteração de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>code table</i> )	1,00
7	Exclusão de funcionalidade para manutenção de dados de código ( <i>code table</i> )	0,60
8	Inclusão/alteração de parâmetros ajustados que não alteram o comportamento funcional, e que não modificam a lógica de processamento da função transacional.	0,40

O total de PF a ser considerado para fins de faturamento corresponde a quantidade de ocorrências de cada item de serviço apresentado no quadro acima apresentado.

A CONTRATADA deverá organizar sua capacidade produtiva e os ciclos de desenvolvimento de forma a estar apta a disponibilizar novas versões dos aplicativos, contendo manutenções evolutivas sob demanda para a CONTRATANTE e corretivas, quando aplicáveis, com frequência mínima de 3 (três) meses, com versões com tamanho total acumulado de até 120 PF.

A CONTRATANTE admitirá que a CONTRATADA encerre os prazos, para que a CONTRATANTE submeta e aprove novas demandas de manutenção evolutiva, em conformidade com o esforço máximo em PF acima especificado, em até 30 dias antes do encerramento de um novo ciclo de desenvolvimento.

A metodologia para o desenvolvimento dos serviços medidos em pontos de função deverá contemplar as macro atividades apresentadas no quadro a seguir, no qual estão relacionados também os referidos esforços que serão considerados para fins de faturamento:



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

---

PERCENTUAL DE ESFORÇO POR MACROETAPA PARA MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

<b>Macroetapa do Processo de Desenvolvimento de Software</b>	<b>Percentual de Esforço (%)</b>
Engenharia de Requisitos	25%
Design / Arquitetura	10%
Implementação	40%
Testes	15%
Homologação	5%
Implantação	5%

A CONTRATADA fará a instalação da nova versão dos aplicativos contendo as manutenções evolutivas demandadas pela CONTRATANTE em ambiente de homologação.

A CONTRATANTE realizará a homologação dos serviços, tomando por base a especificação formal de requisitos aprovada.

A CONTRATADA deverá realizar a instalação da nova versão homologada pela CONTRATANTE no ambiente de produção, em cronograma a ser definido entre as partes.

A repactuação de prazos de entrega, motivada por fatos supervenientes, poderá ser efetuada quando devidamente justificada através de solicitação feita pela CONTRATADA, contendo as justificativas para o atraso, e após avaliação da equipe [da](#) CONTRATANTE.

Serão consideradas para a definição das fronteiras dos aplicativos, para fins do emprego da métrica de Análise de Pontos de Função, as respectivas funcionalidades requeridas de cada módulo, relacionadas no Anexo I.

A CONTRATANTE poderá desistir ou cancelar da demanda por sua iniciativa durante qualquer das etapas do ciclo de desenvolvimento. Nestes casos, a CONTRATADA poderá fazer a medição do percentual referente às macro etapas já executadas, acrescidas das atividades estimadas no trabalho envolvido na fase em que ocorrer o cancelamento.

Nos casos em que a CONTRATANTE solicitar a implementação de novos requisitos ou alteração daqueles já existentes em uma demanda priorizada durante o curso da versão, caberá à CONTRATADA avaliar a viabilidade da solicitação.

Neste caso específico, havendo impacto nas demais demandas em desenvolvimento ou já iniciado o desenvolvimento da demanda a ser alterada, a CONTRATADA poderá renegociar com a CONTRATANTE novos prazos e novas estimativas de esforço, podendo medir as fases dos serviços até então realizados.

Não havendo impacto nas demais demandas em desenvolvimento ou se a demanda a ser alterada não teve seu desenvolvimento iniciado, a CONTRATADA deverá medir o equivalente ao esforço orçado e aprovado.

#### **6.7.2.5 Demais Serviços**

Para os demais serviços sob demanda, onde as atividades estão relacionadas ao objeto, e não



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

contempladas neste Termo de Referência, poderá ser executada as seguintes atividades:

- a) Atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, incluindo mapeamento do fluxo de processos de trabalho, levantamentos para especificação de novos requisitos;
- b) Acompanhamento e consultoria por especialista da CONTRATADA no uso dos aplicativos, além dos serviços de operação assistida requeridos;
- c) Instalação, configuração e parametrização de novas versões dos módulos contratados;
- d) Atualização da documentação técnica relacionados aos módulos contratado, por conta de alterações solicitadas pelo TJAM;
- e) Serviços de transformação de dados;
- f) Preparação do ambiente, execução, acompanhamento e avaliação de rotinas de migração de dados;
- g) Criação de ambientes e base de dados adicionais;
- h) Execução das rotinas de migração e saneamento de dados em ambiente de produção;
- i) Instalação, configuração e parametrização de novas versões dos módulos contratados em ambiente de produção;
- j) Serviços de consultoria, especificação de negócio, reuniões via webconferência solicitadas pelo TJAM e/ou outras atividades relacionadas ao escopo deste Termo de Referência, realizadas remotamente.

Para fins desta contratação, entende-se por “transformação de dados” as operações que, para migração de dados ou integração entre sistemas, demandem criação de estruturas adicionais de banco de dados ou de rotinas externas que viabilizem o retorno da informação, por exemplo:

- a) Objetos temporários, como por exemplo, tabelas temporárias, tabelas de mapeamento de valores (DE-PARA), tabelas para geração de relatórios de estatística de integração, ou similares;
- b) Stored procedures ou funções criadas especificamente para este fim;
- c) Rotinas externas de extração, tratamento e limpeza de dados.

Estas atividades, quando demandadas, serão medidas em pontos de função (nas instalações da CONTRATADA), para atividades sob demanda medidas em pontos de função e que forem executadas remotamente, sem deslocamento de seus profissionais para a sede do TJAM.

## **7 ACORDOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO DO OBJETO A SER RECEBIDO**

Com o objetivo mensurar a qualidade das entregas e serviços relacionados neste Termo de Referência, serão adotados e monitorados níveis mínimos de serviço a fim de que a CONTRATADA seja remunerada conforme o fornecimento dos produtos e prestação dos serviços requeridos tenham ocorrido com a qualidade desejada, prevendo-se redutores a serem aplicados sobre os valores mensais caso não se obtenha o atingimento à eficiência mínima acordada.



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

**7.1.1. Sustentação, gestão de incidentes de produção e garantia de manutenção adaptativa**

Os respectivos níveis mínimos são aplicáveis exclusivamente em ambiente de produção do TJ/AM, não sendo aplicados aos ambientes de não-produção.

O atendimento aos chamados para realização dos respectivos serviços requeridos deverá seguir os prazos estabelecidos no quadro abaixo:

<b>Severidade</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Prazo para solução ou contorno</b>
UM	Chamados de suporte técnico e sustentação da solução para incidentes de produção	Em até 4 (quatro) horas úteis
DOIS		Em até 3 (três) dias úteis
TRÊS		Em até 10 (dez) dias úteis
DÚVIDA	Chamados para esclarecimento de dúvidas dos usuários	Em até 2 (dois) dias úteis

São consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão definido neste Termo de Referência

A contagem do prazo de atendimento dos chamados registrados fora do horário de expediente do TJ/AM terá início na primeira hora útil subsequente à abertura do chamado.

Os níveis de severidade definidos são os apresentados a seguir:

SEVERIDADE UM: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação total e impossibilidade completa de utilização dos Módulos da Solução;

SEVERIDADE DOIS: Corresponde a incidente de produção que acarrete a paralisação das funcionalidades críticas, relacionadas nesta Proposta a seguir;

SEVERIDADE TRÊS: Corresponde aos incidentes de produção que atingem uma funcionalidade em uma situação específica, porém o objetivo primário da funcionalidade é mantido.

Para fins de classificação como SEVERIDADE DOIS na abertura de chamados de suporte técnico remoto e sustentação da solução, serão consideradas as seguintes funcionalidades críticas:

- Impossibilidade de cadastro de processos pelos usuários;
- Impossibilidade dos usuários realizarem o trâmite de processos;
- Impossibilidade de consulta e visualização de processos;
- Impossibilidade de acesso à caixa de entrada dos usuários;
- Impossibilidade de acesso a pasta digital dos processos;
- Impossibilidade de visualização de peças de processos;
- Impossibilidade de inserção de documentos digitais em processos ;
- Impossibilidade dos usuários receberem processos;
- Impossibilidade de agendamento de veículos;
- Impossibilidade de acessar os painéis gerenciais.

O período de até 90 (noventa) dias após o início da prestação dos serviços de sustentação, gestão de incidentes de produção e garantia de manutenção adaptativa será considerado como período de estabilização e ajustes das regras estabelecidas para a execução dos serviços, período em que não serão aplicados os redutores nas parcelas previstas pelo não cumprimento dos acordos de níveis mínimos de serviço.

Mesmo nas situações em que a CONTRATADA venha a aplicar soluções temporárias ou de



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

contorno, deverá diagnosticar e atuar na resolução dos problemas de cada incidente, ou ainda, evidenciar que os incidentes de produção reportados não estão mais ocorrendo. O prazo para a resolução de ocorrências cuja complexidade de resolução, de maneira fundamentada neste Termo de Referência e justificada pela CONTRATADA, sejam maiores dos que os previstos neste item para cada tipo de severidade, deverão ser acordados em comum acordo entre as partes.

O TJ/AM fará a homologação em ambiente de homologação da solução apresentada para os chamados de suporte técnico remoto e sustentação que demandem versões de correção ou soluções de contorno.

Caso a solução de contorno apresentada seja aceita pelo TJ/AM, a CONTRATADA poderá encerrar o chamado de suporte técnico remoto e sustentação e abrir nova ocorrência com novo enquadramento em menor severidade, conforme fundamentado neste Termo de Referência.

Nos casos em que o TJ/AM considerar a solução de contorno inadequada, deverá formalizar sua decisão de forma justificada à CONTRATADA, que apresentará outra solução para o chamado de suporte técnico remoto e sustentação da solução, até o término do prazo previsto no quadro acima.

Caso a CONTRATADA constate que o chamado de suporte técnico e sustentação foi enquadrado de forma equivocada em determinado nível de severidade, poderá recategorizar o chamado, de acordo com os níveis de severidade definidos e antes do término dos prazos de solução previstos no quadro acima. Se a CONTRATADA constatar que o chamado extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não lhe permita o entendimento do chamado técnico, poderá, antes do término do prazo previsto no item, cancelar o chamado. Em ambas as situações, a CONTRATADA deverá apresentar as respectivas justificativas.

Caso os incidentes de produção sejam causados por falhas de componentes de terceiros agregados à solução, os prazos de solução ou contorno serão acordados entre as partes obedecendo o critério de viabilidade da correção e compatibilidade entre as versões dos componentes.

Os chamados técnicos abertos que comprovadamente extrapolem as responsabilidades da CONTRATADA, tais como lentidão no *link* de internet, dificuldades de acesso à rede devidos a problemas físicos ou de configuração de *firewall* ou problemas de *hardware* no ambiente computacional disponibilizado e mantido pelo TJ/AM, entre outros, serão tornados nulos para cômputo de prazos de atendimento e aplicação das respectivas penalidades.

A CONTRATADA não estará obrigada a promover adequações da solução para contornar falhas na infraestrutura disponibilizada pelo TJ/AM para a instalação e operação da solução, incluindo equipamentos (*hardware*), servidores, SGBD, *browsers*, rede computacional, certificados digitais, escâneres, serviços de protocolação digital, entre outros, estando tais falhas excluídas do escopo dos serviços de suporte técnico e manutenção requeridos neste Termo de Referência.

Para efeitos de apuração do nível de serviços prestados, os chamados técnicos que forem abertos ou assim permanecerem por razões não imputáveis à CONTRATADA não serão computados.

A apuração dos níveis mínimos dos serviços será realizada mensalmente, após a entrega pela CONTRATADA da documentação comprobatória do serviço de suporte técnico remoto e sustentação da solução referida neste Termo de Referência.

Será adotado o cálculo do Índice de Efetividade (IE) dos chamados encerrados no período de medição para fins de apuração dos níveis de serviços prestados, para o qual deverá ser utilizada a fórmula:

$$IE = \sum IEPARCIAL ((TP/TTR) * PS)$$



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

Onde:

- Tempo previsto (TP): corresponde ao somatório do prazo definido para solução ou contorno dos chamados, computado por unidade de tempo prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Tempo total realizado (TTR): representa o somatório do prazo de solução dos chamados encerrados no mês de medição, computados por unidade de tempo (ou fração) prevista no quadro apresentado acima para cada nível de severidade;
- Peso da severidade (PS): representa o peso atribuído para cada tipo de severidade dada sua criticidade, conforme apresentado no quadro a seguir.

O quadro abaixo ilustra a metodologia de apuração do IE e informa os índices de peso da severidade relativo a cada nível de severidade previsto:

<b>ÍNDICE DE EFETIVIDADE (IE)</b>				
<b>Severidade</b>	<b>TP</b>	<b>TTR</b>	<b>PS</b>	<b>IEPARCIAL</b>
UM			35	
DOIS			25	
TRÊS			20	
DÚVIDA			20	
<b>IE (<math>\sum</math> IEPARCIAL)</b>				

Nos casos em que o IEPARCIAL for igual a 0 (zero) ou maior que o respectivo PS, considerar-se-á IEPARCIAL = PS.

Considera-se prazo de solução o tempo líquido decorrido entre a data e o horário de abertura do chamado na ferramenta de gerenciamento de chamados requerida neste termo e a data e o horário do retorno, com uma solução de contorno, ou a resolução definitiva do problema.

Nas situações em que for evidenciada a abertura de mais de um chamado pelo TJ/AM para uma mesmo incidente de produção, deverá ser considerado o primeiro chamado técnico registrado, para fins de cálculo do IE.

O decurso dos prazos previstos para atendimento será suspenso a partir da data e do horário em que a CONTRATADA disponibilizar e formalizar, por instrumento a ser acordado no Plano de Trabalho entre as partes, ou a resolução do problema, ou solução de contorno, ou ainda quando não houver mais evidências de ocorrência de incidentes de produção para o respectivo chamado.

Caberá aplicação de redutores e adequações nos pagamentos à CONTRATADA quando a eficiência for inferior à 95%, conforme segue:

- a)  $IE \geq 90\%$  a  $< 95\%$ : o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado por 0,98;
- b)  $IE < 90\%$ : o valor mensal a ser faturado pelo serviço corresponde ao mensal medido, multiplicado por 0,95.

## **8 MACROCRONOGRAMA FÍSICO**

O macrocronograma, apresentando na proposta deverá orientar a entrega dos produtos e a execução dos serviços requeridos nesta contratação.

Este macrocronograma poderá sofrer ajustes ao longo da execução do contrato, em comum acordo entre as partes. Os valores apresentados no macrocronograma deverão ser encarados



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

como meras expectativas de consumo.

## 9 CRITÉRIOS DE PAGAMENTO

Os pagamentos serão feitos mensalmente, em moeda nacional, de acordo com as condições apresentadas a seguir:

ENCARGOS INICIAIS			CRITÉRIOS
Item	Descrição	Unid.	
01	Setup inicial, diagnóstico da solução e upgrade do SAAD	Serviço	a) Primeira parcela, equivalente a 40% após o aceite pelo TJ/AM do Relatório de homologação, diagnóstico e projeto de implantação;
02	Instalação, configuração e licenciamento de módulos e funcionalidades complementares: Módulo de Gestão Veicular e Painel Gerencial	Serviço	b) Segunda parcela, equivalente a 30%, após o aceite pelo TJ/AM do Termo de Abertura do projeto;
03	Instalação, configuração de ambiente virtual de aprendizagem e fornecimento de conteúdo instrucional para capacitação a distância	Serviço	c) Terceira parcela, equivalente a 25% após a instalação, configuração e parametrização para uso no ambiente de homologação da nova versão do SAAD com as funcionalidades relacionadas neste Termo de Referência;
04	Operação assistida em produção	Serviço	d) Quarta parcela, equivalente a 5% após a disponibilização da versão homologada da nova versão do SAAD no ambiente de produção e com o Termo de aceite pelo TJ/AM.
			Parcelas mensais, de acordo com o número de serviços realizados no período da medição e emissão do Termo de Aceite pelo TJ/AM.
ENCARGOS MENSAIS			CRITÉRIOS
Item	Descrição	Unid.	
05	Suporte técnico local aos usuários internos, apoio a automação de processos e BI	Pessoas	Parcelas mensais a partir da instalação da solução no ambiente de produção, com a emissão pelo TJ/AM do respectivo Termo de Aceite.
06	Sustentação, gestão de incidentes de produção e garantia de manutenção adaptativa	SERVIÇO	
06.1	SAAD - Sistema de Controle de Processos Administrativos	SERVIÇO	
06.2	Módulo de Gestão Veicular - SGV	SERVIÇO	



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

06.3	Painel Gerencial	SERVIÇO							
		O							
<b>SOB DEMANDA</b>				<b>CRITÉRIOS</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid.</b>							
07	Treinamento	Unid.	Parcelas conforme consumo, sendo as medições realizadas e autorizadas com o respectivo Termo de Aceite do TJ/AM.						
08	Serviços mensuráveis em pontos de função	Pontos de função							

Os pagamentos serão feitos mensalmente, em moeda nacional, mediante apresentação da respectiva fatura/nota fiscal emitida em correspondência às obrigações cumpridas.

Havendo atraso nos pagamentos, os valores serão atualizados monetariamente pelo IGP-M (Índice Geral de Preços de Mercado), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas e acrescidos de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “*pro rata tempore*”, desde o dia imediatamente posterior a data de seu vencimento até aquele de seu efetivo pagamento. Caso exista inadimplência por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos, a CONTRATADA poderá interromper a prestação dos serviços, sem ônus ou sanções por parte do TJ/AM, desde que com aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias.

## **10 REQUISITOS LEGAIS**

O presente Termo de Referência e o futuro contrato regem-se pelas disposições expressas na Lei Nº 8.666, de 21 de junho de 1993 que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

Os casos omissos serão resolvidos aplicando-se a legislação vigente, recorrendo-se à analogia, aos costumes e aos princípios gerais do direito.

## **11 CÓDIGOS FONTE**

Ao início do contrato, a CONTRATADA deverá entregar em meio digital, por entrega direta à custódia do TJ/AM, cópia dos códigos-fonte na versão mais recente assinados digitalmente, o modelo de dados, os pacotes binários do *framework* de desenvolvimento e sua API e a lista escrita de componentes e ferramentas de terceiros necessários à estruturação do ambiente de desenvolvimento e manutenção da solução fornecida.

Os componentes necessários para compilação, e suas respectivas APIs (*Application Program Interface*), devem ser fornecidos pela CONTRATADA, excetuando-se as licenças de uso quando tratar-se de componentes de terceiros necessários à manutenção da nova versão do SAAD.

A obrigatoriedade de entrega de cópia dos códigos-fonte e artefatos acima relacionados não se aplica a componentes e tecnologias de terceiros utilizados no desenvolvimento, manutenção e operação da nova versão do SAAD.

Os respectivos custos para o fornecimento dos mencionados produtos deverão estar contemplados na Proposta de Preços da CONTRATADA.

No caso de fatos supervenientes, que venham a descontinuar os serviços contratados para suporte técnico, sustentação e manutenção da solução, o TJ/AM fica autorizado a ter acesso a



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

cópia do código-fonte custodiado e, por prazo indeterminado e por equipe própria pertencente ao quadro permanente de servidores do TJ/AM, a usar o código-fonte da nova versão do SAAD exclusivamente para manutenção e desenvolvimento de novas funcionalidades na solução.

O prazo de validade técnica da cópia do código-fonte entregue pela CONTRATADA deverá ser de 90 (noventa) dias conforme previsão legal, contados a partir do término da vigência do contrato. A CONTRATADA não será obrigada a prestar garantia em código que venha a ser modificado pelo TJ/AM ou por terceiros.

O TJ/AM respeitará a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da CONTRATADA sobre a solução fornecida, seus componentes de *software*, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, comprometendo-se a não doá-los, cede-los ou praticar qualquer outra forma de transferência a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATADA.

## **12 REAJUSTAMENTO**

Os preços unitários dos serviços serão reajustados a cada 12 meses de vigência do contrato, pelo IGP-M da Fundação Getúlio Vargas (FGV), pela seguinte fórmula paramétrica:

$$R = (I_i - I_o) / I_o \times V$$

Onde:

- R= valor da parcela de reajustamento procurado;
- I<sub>o</sub>= índice de preço verificado no mês da apresentação da proposta;
- I<sub>i</sub>= índice de preço referente ao mês de reajustamento;
- V= valor a preços iniciais da parcela do contrato a ser reajustado.

O cálculo do reajustamento deverá ter como data base a mesma data da apresentação da proposta pela CONTRATADA.

## **13 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO**

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, a contar do dia subsequente à sua publicação na imprensa oficial, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei nº 8.666/93.

Os serviços de natureza continuada, abrangendo: suporte técnico remoto, sustentação, governança do projeto e serviços sob demanda, poderão ser prorrogados pelo período de 60 (sessenta) meses, conforme artigo 57, Inciso II da Lei 8.666.

## **14 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Adicionalmente às responsabilidades estabelecidas nos demais tópicos constantes deste documento, incumbe à CONTRATADA observar os seguintes requisitos:

- a) Fornecer os produtos e prestar os serviços, objeto deste termo, em estrita conformidade com as Solicitações da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do TJ/AM;
- b) Assumir inteira e total responsabilidade técnica pela qualidade dos serviços prestados;
- c) Nomear um profissional como gestor do contrato (preposto) da CONTRATADA para ser o interlocutor junto ao TJ/AM sobre o objeto deste contrato;
- d) Cuidar para que o preposto mantenha permanente contato com a unidade responsável pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos profissionais, e comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados;



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

- e) Alocar profissionais necessários à realização dos serviços, de acordo com a experiência profissional e qualificação técnica exigida, apresentando a documentação que comprove a qualificação;
- f) Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do TJ/AM;
- g) Informar imediatamente ao TJ/AM a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso à solução, informações e recursos do TJ/AM;
- h) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do TJ/AM, pelos encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, bem como pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação e pelos decorrentes de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- i) Assumir a responsabilidade, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do TJ/AM, por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependências do Tribunal;
- j) Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- k) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;
- l) Reportar ao TJ/AM imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TJ/AM;
- m) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções;
- n) Encaminhar à unidade fiscalizadora as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com o fator de atendimento de nível de serviços previamente validado na reunião mensal de acompanhamento, bem como comprovantes de seguros a serem prestados;
- o) Providenciar, às suas custas, *link* de comunicação para acesso aos recursos computacionais necessários à execução dos serviços contratados, quando não fornecido pelo TJ/AM;
- p) Providenciar e manter a infraestrutura necessária para a sua equipe (espaço físico, computadores, ambiente de desenvolvimento, entre outros), os quais não serão objeto de repasse para o TJ/AM;
- q) Substituir, sempre que solicitado pelo TJ/AM, profissional cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina do TJ/AM ou ao interesse do serviço público, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas;
- r) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do Contrato, exceto quando autorizado formalmente pelo TJ/AM, respeitando-se os limites e preceitos legais.
- s) Permitir o acompanhamento, pelo TJ/AM, das atividades realizadas no escopo desta contratação.



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

---

**15 OBRIGAÇÕES DO TJ/AM**

---

- a) Respeitar a titularidade do direito autoral, patrimonial e comercial da CONTRATADA sobre a solução, seus componentes de *software*, suas adaptações, derivações e customizações resultantes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, comprometendo-se a não doar, ceder, disponibilizar e permitir o manuseio e utilização dos códigos-fonte e componentes de *software* por terceiros ou praticar qualquer outra forma de transferência dos aplicativos sem anuência da CONTRATADA, conforme legislação específica.
- b) Fornecer a lista de usuários da CONTRATADA, para que a mesma possa realizar o cadastramento dos servidores na nova versão do SAAD.
- c) Designar um servidor para acompanhar a execução e fiscalizar a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
- d) Acompanhar e fiscalizar os serviços, quanto aos aspectos qualitativos e quantitativos, anotando em registro próprio as falhas e solicitando as medidas corretivas.
- e) Fornecer a infraestrutura de *hardware* e *software* necessária para a instalação e operação da solução, incluindo servidores, rede computacional, *tokens* de assinatura digital, *scanners* e outros recursos necessários, caso demandar a instalação em ambiente computacional específico do TJ/AM.
- f) Comunicar à CONTRATADA, sempre por escrito, as solicitações e quaisquer alterações ocorridas.
- g) Prestar os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, atinentes ao objeto desta Licitação.
- h) Notificar à CONTRATADA, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como quaisquer insatisfações ou imperfeições observadas no fornecimento do material, fixando prazos para as devidas correções, aplicando, conforme o caso, eventuais multas.
- i) Tomar providências necessárias para que sejam seguidas as recomendações da CONTRATADA, concernentes às condições de uso correto da solução.
- j) Atestar as faturas correspondentes, por intermédio da fiscalização.
- k) Realizar os pagamentos em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal de prestação de serviços pela CONTRATADA. Em caso de atraso dos pagamentos por culpa exclusiva da Administração, será aplicado como índice de atualização monetária o IGP-M da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Caso exista inadimplência por mais de 60 (sessenta) dias consecutivos, a CONTRATADA poderá interromper a prestação dos serviços, sem ônus ou sanções por parte do TJ/AM, desde que com aviso prévio de no mínimo 30 (trinta) dias.

---

**16 DEFINIÇÕES GERAIS**

---

*16.1 Do ambiente computacional*

O TJ/AM disponibilizará os seguintes ambientes para a execução dos serviços constantes deste Termo de Referência:

- a) **PRODUÇÃO:** Ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo o armazenamento das informações (dados) oficiais do TJ/AM, bem como ambiente no qual devem ser operacionalizadas as versões em produção da nova versão do SAAD.
- b) **NÃO-PRODUÇÃO,** abrangendo:



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

**SUPORTE A PRODUÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo simular o ambiente oficial do TJ/AM, propiciando à CONTRATADA analisar incidentes críticos ocorridos no ambiente de produção;

**HOMOLOGAÇÃO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar ao TJ/AM a homologação da nova versão do SAAD com correções e/ou alterações, sempre que novas versões forem disponibilizadas;

**TREINAMENTO:** ambiente composto por servidores de banco de dados e aplicação, que tem por objetivo proporcionar ao TJ/AM a realização de capacitações da nova versão do SAAD e/ou de novas versões da mesma.

Entende-se por estes ambientes o conjunto de equipamentos e *softwares* de apoio que necessitam de licenciamento em separado, de forma onerosa ou gratuita, necessários para a operação da nova versão do SAAD, incluindo-se também servidores de aplicação, certificados digitais, protocoladora digital, *scanners*, entre outros.

O TJ/AM permitirá acesso através de comunicação remota ao seu ambiente computacional para a realização das atividades inerentes ao cumprimento do objeto previsto neste Termo de Referência, por intermédio de conexão segura entre as redes do TJ/AM e da CONTRATADA.

O TJ/AM manterá isolado o ambiente de produção, pelo qual será responsável pela administração e manutenção, do de não-produção.

A CONTRATADA será responsável pela administração e manutenção dos ambientes de não-produção.

As partes definirão em conjunto, na fase de alinhamento inicial e plano de trabalho, procedimentos para que as alterações de configuração que ao TJ/AM venha a promover no ambiente de produção possam ser documentados e repassados para a CONTRATADA replicar nos ambientes de não-produção.

Para a implantação e operação da nova versão não customizada do SAAD, o TJ/AM disponibilizará licença de SGBD IBM DB2 10.5. Caso a solução ofertada não seja compatível com o referido SGBD, a CONTRATADA deverá incluir na sua proposta de preços o fornecimento, junto com a solução, de 01 (uma) licença perpétua do SGBD Oracle 12c Standard Edition 64 bits ou do SGBD SQL Server 2016 Standard Edition 64 bits, com suporte técnico do fabricante durante a vigência do contrato (enquanto ainda prestada pelo respectivo fabricante), para instalação em 01 (um) servidor do TJ/AM com 02 (dois) processadores físicos, exclusivamente para o ambiente de produção e não-produção da nova versão do SAAD.

A manutenção dos equipamentos (*hardware*), configurações relacionadas à segurança e à rede, bem como a instalação de *softwares* de apoio fornecidos pelo TJ/AM nos equipamentos servidores dos ambientes de produção e não-produção serão providos pelo TJ/AM.

A CONTRATADA deverá arcar com os custos de comunicação remota entre suas instalações e os ambientes de produção e não-produção do TJ/AM.

### 16.2 Cômputo dos prazos

Os prazos previstos neste Termo de Referência serão computados da seguinte forma:

- a) Nos prazos estabelecidos em dias corridos, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo.
- b) Nos prazos estabelecidos em dias úteis, o início da fluência do prazo ocorrerá no primeiro dia útil subsequente à data da notificação, e encerrará às 24h do último dia do prazo, prorrogando-se automaticamente para as 24h do primeiro dia útil imediatamente subsequente, caso o último dia do prazo recaia em dia



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

---

não útil;

- c) Nos prazos estabelecidos em horas, o cômputo se dará da seguinte forma:

Quando a notificação ocorrer em dia útil, no horário padrão estabelecido neste Termo de Referência a fluência do prazo iniciará no minuto imediatamente subsequente ao horário em que foi registrada a notificação, e encerrará no último minuto do prazo.

Quando a notificação ocorrer em horário excepcional, definido neste Termo de Referência, a fluência do prazo iniciará no primeiro minuto do horário padrão, do primeiro dia útil imediatamente subsequente à data de abertura do chamado, e encerrará no último minuto do prazo.

Para fins do disposto neste item, entende-se por “notificação” a abertura de chamado técnico, via ferramenta de gerenciamento de chamados, relacionado neste Termo de Referência.

Para fins de cômputo dos prazos definidos em horas úteis, não serão considerados os horários fora do padrão definido neste Termo de Referência, feriados e finais de semana.

#### *16.3 Condições de acesso ao ambiente computacional (data center) do TJ/AM*

Para cada necessidade de acesso ao ambiente de produção do TJ/AM visando à atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à solução fornecida, a CONTRATADA deverá encaminhar pedido formal ao TJ/AM, contendo a justificativa do pedido e o período (com a data e hora de início e a data e hora de término) que se dará tal acesso.

O TJ/AM analisará o pedido, deferindo ou não a solicitação. Caso deferido, o TJ/AM emitirá autorização para acesso durante o período solicitado.

A autorização formal do TJ/AM permitirá o uso de comunicação remota por meio seguro para acesso ao seu ambiente de produção, através de usuário específico, com níveis de acesso, prazo e critérios pré-estabelecidos.

Constatados problemas na solução disponibilizada ao TJ/AM, resultantes de intervenção incompleta ou errônea da CONTRATADA no ambiente de produção da solução, a CONTRATADA será notificada e fará as adequações necessárias em concordância com a severidade acordada neste Termo de Referência.

As consultas realizadas pela CONTRATADA na base de dados dos ambientes de produção e não-produção da solução deverão ser realizadas através de ferramenta homologada pelo TJ/AM.

#### *16.4 Horários, dias úteis e dias sem expediente no TJ/AM*

Para efeitos deste contrato considerar-se-á o horário oficial de Manaus/AM. O horário padrão para prestação dos serviços será das 8h00min às 18h00min.

Serão considerados dias úteis de segunda a sexta-feira, excetos feriados municipais, estaduais e federais.

Serão consideradas horas úteis aquelas que estejam dentro do horário padrão ora definido.

Serão considerados horários excepcionais os dias sem expediente no TJ/AM (finais de semana, feriados, etc.) e nos dias úteis o horário compreendido entre as 18h01min e às 7h59min do dia seguinte.

#### *16.5 Dos pedidos de prorrogação de prazos*

As partes poderão, em comum acordo, estabelecer prazos de entrega diversos daqueles inicialmente estabelecidos, quando houver a conveniência da prorrogação.



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

Nestes casos, a CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao TJ/AM, descrevendo e justificando o problema, e estabelecendo o cronograma necessário para a referida entrega. Os pedidos de prorrogação do prazo deverão ser formulados antes do respectivo término previsto.

*16.6 Ferramenta de abertura e gerenciamento de chamados*

A CONTRATADA deverá disponibilizar para uso do TJ/AM, no início da execução dos serviços contratados e sem custos adicionais, ferramenta de gerenciamento de chamados com acesso pela Internet, que possibilite ao TJ/AM cadastrar e detalhar solicitações de atendimento e de serviços sob demanda, acompanhar sua respectiva execução e gerar uma base histórica, contendo:

- a) Identificação do chamado técnico (número de abertura);
- b) A data e o horário de abertura do chamado;
- c) A data e o horário de entrega da solução no ambiente de homologação, quando aplicável;
- d) A data e o horário do aceite em ambiente de homologação do TJ/AM, quando aplicável;
- e) A data e o horário do aceite definitivo do TJ/AM;
- f) Descrição da solicitação e registro da solução apresentada;
- g) O nome do usuário do TJ/AM que abriu o chamado e que emitiu os aceites da solução apresentada;
- h) A quantidade de horas e de dias extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência, se for o caso;
- i) Situação da solicitação (aberta, encerrada ou em andamento);
- j) Severidade do chamado, quando aplicável.

*16.7 Local de prestação dos serviços*

A solução de TI contratada deverá ser instalada no *Data center* designado pelo TJ/AM na cidade de Manaus/AM.

Ressalvados os casos expressamente previstos neste Termo de Referência, os serviços poderão ser realizados de forma remota, a partir das instalações da CONTRATADA.

As reuniões técnicas necessárias com a equipe do TJ/AM para o termo de abertura, bem como reuniões extraordinárias motivadas por uma das partes e reuniões presenciais trimestrais de governança do projeto, deverão ser realizadas no TJ/AM, em Manaus/AM.

Os serviços de planejamento da implantação, instalação, configuração, parametrização suporte técnico remoto, sustentação e reuniões mensais remotas de governança do projeto serão realizados prioritariamente a partir das dependências da CONTRATADA, de forma remota.

O treinamento presencial e operação assistida em produção na nova versão do SAAD serão realizados em local físico a ser designado pelo TJ/AM, na cidade de Manaus/AM.

**17. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO**

Bens e serviços comuns, nos termos do artigo 1º da Lei nº 10.520/2002, combinada com as demais normas que regem as licitações e contratações do Poder Público.

**18. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

O valor estimado da contratação dos bens e serviços objeto deste Termo de Referência é de competência da Divisão de Infraestrutura e Logística (DVIL) deste Poder.



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

---

**19. DA NECESSIDADE DE CONTRATO**

Para a execução dos serviços objeto desse Termo de Referência faz-se necessário a formalização do Contrato Administrativo, nos termos do artigo 54 e seguintes da Lei nº 8.666/1993.

**20. DA SUBCONTRATAÇÃO**

A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o fornecimento dos objetos 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.

Manaus, 22 de fevereiro de 2019.

(Assinado Digitalmente)  
Thiago Facundo de Magalhães Franco  
Diretor – DVTIC / TJAM



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

---

**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS REQUISITOS DA NOVA VERSÃO DA SOLUÇÃO**

**REQUISITOS FUNCIONAIS**

**Gestão de processos administrativos físicos e digitais**

- *Permite o cadastro de processos administrativos, registrando a data de abertura, assunto processual, interessados e descrição resumida. Após a conclusão do cadastro sua situação é ajustada para “em andamento”.*
- *Permite cadastrar processos administrativos físicos ou digitais.*
- *Permite gerar a numeração do processo administrativo automaticamente assim que o cadastro é concluído.*
- *Permite a juntada de um ou mais processos a um processo principal por apensamento.*
- *Permite, na juntada por apensamento, que os processos juntados pertençam a interessados diferentes.*
- *Permite o desapensamento de processos administrativos juntados por apensamento.*
- *Permite a garantia no qual os processos administrativos juntados tramitem junto com o processo principal.*
- *Permite o cancelamento (desentranhamento) de peças integrantes de um processo administrativo. Ao cancelar uma peça, a mesma é substituída por um termo que contempla os seguintes dados: número das páginas canceladas, usuário, data e motivo. O motivo pode ser informado pelo usuário responsável no momento do cancelamento. Permite que esta operação também seja realizada em lote.*
- *Permite cancelar processos administrativos em andamento. Os seguintes dados podem ser registrados: motivo, usuário, data e a hora do cancelamento. Depois de cancelado, não permite: tramitar, juntar, arquivar e incluir novas peças no processo administrativo.*
- *Permite ao cancelar um processo administrativo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.*
- *Permite reativar processos administrativos cancelados. Os seguintes dados podem ser registrados: motivo, usuário e a data da reativação.*
- *Permite, ao reativar um processo administrativo, a garantia que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.*
- *Permite que um processo administrativo seja arquivado. Depois de arquivado, não permite: tramitar, juntar, cancelar e incluir novas peças no processo.*
- *Permite, ao arquivar um processo, garantir que a operação seja propagada para os processos juntados a ele.*
- *Permite a reabertura de processos administrativos arquivados, permitindo a realização de novas tramitações e inclusão de novas peças. Ao reabrir um processo, a operação é propagada para os processos juntados a ele.*
- *Permite, ao arquivar um processo administrativo físico, a inclusão da sua localização física atual.*
- *Permite a disponibilização da funcionalidade para reconhecimento de código de barras com o objetivo de automatizar o recebimento dos processos administrativos físicos.*
- *Permite a disponibilização da funcionalidade para o registro do encaminhamento de um processo administrativo. Os seguintes metadados podem ser registrados: usuário, origem, destino, data e hora de encaminhamento, data e hora do recebimento, prazo e parecer.*
- *Permite, quando o encaminhamento for realizado para uma unidade, todos os usuários associados àquela unidade possam realizar as ações disponíveis para o processo administrativo em questão.*
- *Permite o encaminhamento do processo administrativo para um usuário específico.*



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

*Nesse caso, somente este usuário poderá realizar ações no processo em questão.*

- *Permite a possibilidade da devolução de um determinado processo administrativo para a unidade/usuário de origem do trâmite com a devida justificativa. Para isso, automaticamente identifica a unidade para o qual o processo será devolvido. Este recurso só é disponível para processos que ainda não estiverem “recebidos”.*
- *Permite a funcionalidade de criar tarefas em um processo administrativo com e sem fluxo de trabalho. Os seguintes metadados são registrados: tipo da tarefa, descrição da tarefa, prazo, responsáveis.*
- *Permite criar mais de uma tarefa para que diferentes unidades/usuários possam trabalhar de forma paralela no processo.*
- *Permite associar uma ou mais unidades/usuários como responsável de uma mesma tarefa do processo de forma que qualquer um deles possa finalizar tarefa.*
- *Permite que um dos usuários responsáveis pela tarefa possa iniciar e trabalhar na atividade. Somente a pessoa que estiver com a atividade atribuída pode executá-la.*
- *Permite encerrar uma tarefa. Os seguintes metadados podem ser registrados: descrição da finalização e data de finalização.*
- *Permite o cadastro de interessados, possibilitando que um interessado já cadastrado na base de dados seja associado a um ou mais processos administrativos quando necessário.*
- *Permite que um interessado seja identificado pelos seguintes documentos:*
  - *CPF para pessoa física;*
  - *CNPJ para pessoa jurídica;*
  - *Passaporte para estrangeiro.*
- *Permite fonetizar automaticamente, no cadastro de interessados, o seu nome completo para utilização nas pesquisas. A rotina possibilita utilizar fonemas como base e não precisa solicitar a inclusão de palavras-chave.*
- *Permite a possibilidade de pesquisa fonética para localização dos interessados do processo administrativo.*
- *Permite a vinculação de dois ou mais processos administrativos. Quando há uma vinculação entre processos, as suas tramitações continuam independentes.*
- *Permite classificar o tipo de vinculação dos processos administrativos.*
- *Ao cadastrar um processo administrativo, gera automaticamente uma peça contendo: data de autuação, unidade de origem, interessado e assunto. A peça gerada é automaticamente inserida no processo.*
- *Permite a possibilidade da assinatura digital das peças em formato PDF utilizando o padrão ICP-Brasil.*
- *Permite múltiplas assinaturas, com certificado digital, em uma mesma peça de um processo administrativo.*
- *Permite a assinatura em lote das peças do processo administrativo, usando certificado digital.*
- *Permite a implantação de política de controle de acesso a processos administrativos considerando: identidade do usuário, os atributos de segurança associados aos assuntos e aos processos.*
- *Permite concessão de acesso aos processos administrativos quando a permissão requerida para realizar determinada operação estiver associada a pelo menos um dos grupos que o usuário pertença.*
- *Permite somente ao usuário autorizado a desclassificação ou redução do grau de sigilo de um processo administrativo.*
- *Permite a criação de modelos predefinidos para controle de acesso aos processos administrativos.*



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

- *Permite que somente usuários autorizados incluam, alterem ou excluam os modelos de segurança predefinidos. A alteração de um modelo de segurança não permite modificar a segurança de processos administrativos já cadastrados com a versão anterior do modelo.*
- *Permite que, durante o cadastro de um processo administrativo, o usuário selecione um modelo de segurança predefinido. A classificação do grau de sigilo permite ser aplicada imediatamente ao cadastrar o processo administrativo.*
- *Permite a definição do grau de sigilo como público, de forma que todos os usuários tenham acesso às informações dos processos administrativos assim classificados.*
- *Permite a restrição do acesso aos processos administrativos por usuário ou por unidade.*
- *Permite configurar o controle de acesso para que todos os usuários possam visualizar o processo administrativo.*
- *O acesso aos dados básicos do processo administrativo é pré-requisito para que o usuário tenha acesso às demais informações (detalhamento, pareceres, interessados e peças).*
- *Permite, ao cadastrar um processo administrativo, selecionar somente modelos associados ao assunto ou a unidade de competência do processo em questão. Caso o modelo não esteja associado a nenhum assunto ou a nenhuma unidade de competência, ele pode ser usado para definir o grau de sigilo de qualquer processo administrativo.*
- *Permite a consulta de processos sigilosos somente se o usuário logado possuir permissão para consultar seus dados básicos, caso contrário, esses processos são desconsiderados na consulta.*
- *Permite a disponibilização ao usuário uma fila de trabalho que contenha a lista de processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho, que estão sob sua responsabilidade e sob a responsabilidade da unidade a qual está associado.*
- *Permite, por intermédio da fila de trabalho do usuário, visualizar todos os processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho, agrupados por: meus processos, processos recebidos, processos não recebidos.*
- *Permite, por intermédio da fila de trabalho, o recebimento em lote de processos quando não houver fluxo de trabalho associado a eles.*
- *Permite, por intermédio da fila de trabalho, o arquivamento em lote de processos, quando não houver fluxo de trabalho associado a eles.*
- *Permite, por intermédio da fila de trabalho, a recusa em lote de processos, quando não houver fluxo de trabalho associado.*
- *Permite apresentar os seguintes dados na fila de trabalho, para a identificação dos processos administrativos que não estão associados a um fluxo de trabalho: número do processo, origem do processo, prazo.*
- *Permite, na fila de trabalho, pesquisar os processos por um campo de busca único, sendo possível pesquisar pelos seguintes dados: número do processo, unidade de encaminhamento, unidade atual.*
- *Permite apresentar uma fila de tarefas, para processos com fluxo e sem fluxo, em que é apresentado o tipo da tarefa.*
- *Permite a emissão de um relatório com o resumo do processo administrativo, contendo as informações básicas como dados básicos, lista de interessados, assuntos, andamentos e junções.*
- *Permite a emissão de uma lista de processos administrativos. Nesta lista são listados todos os processos cadastrados, permitindo agrupamento por órgão, interessado, assunto.*



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

- *Permite a emissão de uma lista de processos administrativos com prazo, apresentando para cada unidade todos os processos que possuem prazo para andamento e indicando os processos com prazo já extrapolado.*
- *Permite a emissão de uma guia de encaminhamento listando os processos administrativos com a origem e destino.*
- *Permite associar o órgão ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema identifique automaticamente os assuntos daquele órgão.*
- *Permite associar o fluxo BPM ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o sistema automaticamente inicie uma instância do fluxo.*
- *Permite informar se o assunto estará disponível para abertura de processo interno, ou seja, pelos funcionários do órgão.*
- *Permite associar perfis ao assunto, para que no momento do cadastro do processo o usuário possa visualizar/selecionar apenas os assuntos vinculados aos seus perfis.*
- *Permite associar um formulário especialista ao assunto, para que no momento do cadastro do processo, internamente, o sistema apresente o respectivo formulário.*
- *Permitir órgãos externos, devidamente habilitados, acessar os processos digitais, realizar despachos e devolver o processo ao órgão solicitante.*
- *Manter versões dos arquivos incluídos/alterados no sistema e permitir visualizá-los posteriormente.*

#### **Criação de modelos de documentos**

- *Permite a criação de modelos de documentos por meio de um editor de texto integrado, podendo ser um dos seguintes editores: BrOffice ou Libre Office.*
- *Permite, ao criar um modelo no editor de texto integrado, permitir que o usuário coloque campos para intercâmbio de dados entre a aplicação e o editor. A lista de campos abaixo é fornecida:*
  - *Data de cadastro do processo;*
  - *Número completo do processo;*
  - *Descrição resumida do processo;*
  - *Data e hora de autuação do processo;*
  - *Descrição do tipo do processo (físico/digital);*
  - *Nome do interessado principal do processo.*
- *Permite associar um modelo de documento às unidades, de forma que somente as unidades associadas a um determinado modelo possam utilizá-lo.*

#### **Captura de peças do processo administrativo**

- *Permite a inserção de peças (arquivos digitais) nos processos administrativos, desde que ele não esteja cancelado ou arquivado, ou seja, esteja em andamento. O usuário responsável pela inserção deve estar com a carga e estar com o processo recebido ou o usuário deve estar com uma tarefa aberta e atribuída.*
- *Permite inserir peças no processo administrativo, com as seguintes extensões doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, xml, html, zip, ppt, avi, wav, mp4, dwg, dxf.*
- *Permite, ao inserir peças no processo administrativo, garantir que os arquivos com extensão doc, jpg, odt, jpeg, xls, rtf, xlsx, jpe, png, ods, docx, sejam automaticamente convertidos para o formato PDF, para possibilitar a assinatura digital.*
- *Permite a geração de uma nova peça no processo por meio do editor de texto Microsoft Word ou LibreOffice integrado à solução. O documento permite vir em branco e o usuário poderá editá-lo. O documento gerado a partir do editor pode ser inserido como*



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

---

*peça do processo administrativo com status de minuta.*

- *Permite a captura de arquivos digitais já existentes na máquina do usuário, ou seja, produzidos fora do aplicativo. Tais arquivos se tornarão peças do processo administrativo selecionado.*
- *Permite, para arquivos digitais já existentes na máquina do usuário, realizar a captura em lote.*
- *Permite a captura de documentos físicos através de componente de escaneamento integrado ao módulo. Os arquivos digitalizados se tornam peças do processo administrativo selecionado.*
- *Permite, na funcionalidade de escaneamento, a execução de operações de imagem básicas sobre os documentos escaneados, como rotação e recorte.*
- *Permite a geração de uma nova peça no processo a partir de um modelo previamente cadastrado.*
- *Permite localizar e atualizar automaticamente os campos (variáveis) do modelo com as informações existentes no banco de dados, durante a geração da peça que será inserida no processo administrativo.*
- *Os documentos gerados a partir de modelos são inseridos no processo administrativo com status de minuta, podendo ser publicado por usuários autorizados.*
- *Permite encaminhar o processo administrativo com suas minutas para que outros usuários possam validar e/ou editar a minuta.*
- *Permite garantir que as minutas não sejam apresentadas como documento oficial do processo administrativo até que elas sejam publicadas. Somente após a publicação, a peça passa a ser parte integrante do processo.*
- *Permite assinar uma minuta de documento (rascunho). Depois de assinada, ela permanece no status de “minuta”. Quando publicada, a minuta pode manter as assinaturas existentes. As minutas que tiverem seu conteúdo alterado terão todas as assinaturas descartadas.*

### **Busca e visualização de processos administrativos**

- *Permite disponibilizar uma funcionalidade para Consulta de Processos Administrativos.*
- *Permite, através da funcionalidade de Consulta, que um processo administrativo seja localizado por meio do seu número identificador.*
- *Permite possuir recursos de pesquisa de processos administrativos a partir da combinação de filtros de busca.*
- *Permite disponibilizar os seguintes filtros de busca nos metadados de processos administrativos: período de entrada, interessado, assunto processual, unidade atual, número de dias que o processo se encontra dentro de determinada unidade, situação.*
- *Permite apresentar, como resultado da pesquisa, uma lista resumida de processos administrativos, contendo os seguintes campos:*
  - *Tipo (processo físico, processo digital);*
  - *Número do processo;*
  - *Nome do interessado;*
  - *Unidade atual;*
  - *Detalhamento*
- *Permite a impressão da lista resumida de processos administrativos resultante da pesquisa.*
- *Permite, após apresentar o resultado da pesquisa, oferecer ao usuário opções para:*



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

- *Visualizar dados detalhados de qualquer processo administrativo apresentado na lista;*
- *Redefinir os parâmetros de pesquisa e fazer nova consulta.*
- *Permite, ao retornar um único registro na pesquisa, apresentar os dados detalhados do referido processo administrativo, ou seja, não permite apresentar a lista resumida quando um único processo administrativo é encontrado.*
- *Permite restringir o resultado da pesquisa aos metadados aos quais o usuário tem acesso, obedecendo as regras definidas no controle de acesso/sigilo aplicado aos processos administrativos.*
- *Permite realizar a busca de forma indexada nos dados estruturados do processo e no conteúdo dos documentos PDF que possuem reconhecimento literal.*
- *Permite disponibilizar funcionalidade para visualização das peças do processo administrativo.*
- *Permite que o usuário visualize uma determinada página de uma peça inserida no processo administrativo.*
- *Permite a geração de um arquivo único, no formato PDF, com todas as peças de determinado processo administrativo. As peças serão apresentadas em ordem cronológica de inserção. Permite apresentar o conteúdo somente de peças conversíveis para PDF, ou seja, uma peça não conversível será representada na visualização como uma página contendo apenas o nome do arquivo.*
- *Permite a assinatura digital de peças processuais no formato PDF utilizando o padrão ICP-Brasil.*
- *Permite, ao imprimir peças assinadas com certificado digital, apresentar uma tarja lateral com os seguintes dados: endereço para conferência da autenticidade na internet, número do processo e código de verificação.*
- *Permite visualização sequencial das peças, como se o usuário estivesse manuseando a pasta física do processo administrativo, em formato revista.*
- *Permite, ao visualizar uma peça do processo administrativo, a visualização dos dados de todas as assinaturas digitais daquela peça. Os seguintes dados de assinatura serão apresentados: nome do usuário que assinou a peça, data e hora da assinatura.*
- *Permite disponibilizar opção para visualizar as peças sem efeito do processo administrativo, ou seja, visualizar as peças canceladas (desentranhadas).*
- *Permite apresentar, na funcionalidade de visualização, as peças do processo principal e também as peças dos processos juntados, quando um processo possuir outros processos juntados a ele.*

**BPM (Business Process Management)**

- *Permite o desenho dos fluxos de trabalho (workflow), para possibilitar a automação dos processos utilizando um motor (engine) específico para este fim.*
- *Permite que nos processos que possuem fluxo, o “caminho” a ser percorrido estará definido, ou seja, o usuário não precisa informar qual a próxima unidade/usuário que irá receber o processo.*
- *Permite desenhar os fluxos de trabalho na notação BPMN 2.0.*
- *Permite a organização dos fluxos em áreas de negócio.*
- *Permite disponibilizar, no editor visual, os seguintes elementos da notação BPMN 2.0: evento de início, evento de fim, evento de tempo, tarefa de usuário, tarefa de serviço, múltiplas instâncias em sequência, múltiplas instâncias em paralelo, subprocesso e*



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

---

*gateway exclusivo.*

- *Permite, no editor visual, reposicionar (mover) os elementos da definição do fluxo por intermédio de recursos de arrastar e soltar.*
- *Permite cadastrar serviços de integração do tipo REST para uso nas atividades de serviço do fluxo, com as seguintes informações: nome, URL, credenciais de autenticação e parâmetros para cada operação definida*
- *Permite o cadastro de consultas SQL para uso nas atividades de serviço, com as seguintes informações: nome da consulta, descrição e o script SQL.*
- *Permite a criação de atores para execução das “tarefas de usuário”, informando os seguintes dados:*
  - *Nome do ator;*
  - *Descrição;*
  - *Tipo do ator: usuário, grupo, ator dinâmico.*
- *Permite informar SQL ou serviços REST para criação de atores dinâmicos, para os quais, o tipo de retorno pode ser “grupo” ou “usuário”.*
- *Permite configurar o ator, o formulário e as variáveis em uma tarefa de usuário*
- *Permite em uma tarefa de serviço configurar os serviços REST e as variáveis de entrada e saída.*
- *Permite configurar pontos de decisão e suas respectivas expressões de decisão baseadas nas variáveis disponíveis no fluxo.*
- *Permite disponibilizar no evento de timer a configuração em dias, horas ou minutos.*
  
- *Permite configurar nos eventos de timer a configuração de tempo que indica quando em o evento será executado.*
- *Permite garantir, quando o ator da tarefa for uma unidade (grupo), que todos os usuários associados a unidade em questão tenham permissão para executar a tarefa.*
- *Permite o versionamento dos fluxos, ou seja, toda alteração realizada em determinado fluxo de trabalho deve gerar uma nova versão do fluxo.*
- *Permite garantir que os processos instanciados utilizem a versão do fluxo vigente no momento da abertura do mesmo, ou seja, a criação de uma nova versão do fluxo não permite influenciar os processos já instanciados.*
- *Permite a criação de subprocessos para uso no fluxo do tipo call activity.*
- *Permite o reuso de um fluxo de trabalho, associando-o a mais de um fluxo principal.*
- *Em tempo de execução do fluxo, o módulo permite que o usuário visualize, em formato gráfico, em qual tarefa o processo se encontra e quais são suas possíveis próximas tarefas.*
- *Permite que, ao término de cada tarefa, o processo seja apresentado na fila de tarefas dos atores responsáveis pela próxima atividade do fluxo.*
- *Permite a transferência de fluxos do ambiente de homologação para o ambiente de produção, através de recursos de exportação e importação. Tanto a exportação quanto a importação são permitidas caso realizadas na ferramenta desta solução.*
- *Permite a identificação das seguintes informações sobre as instâncias de fluxo que estão em execução: data de criação, data de encerramento, tarefas agendadas através de timer, diagrama do fluxo com tarefa(s) em andamento identificada(s), caminho percorrido em formato de histórico, detalhes das tarefas em andamento incluindo a quem estão atribuídas e os valores para cada uma das variáveis.*
- *Permite as seguintes ações nas instâncias de fluxo que estão em execução: cancelar, suspender e reativar, alterar o valor de uma variável não bloqueada.*



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

- *Permite as seguintes ações nas tarefas com erro de execução: executar novamente (retry) ou ignorar execução (skip).*
- *Permite a identificação das instâncias de fluxo com erro de execução.*
- *Permite a identificação das instâncias de fluxo suspensas.*
- *Permite a identificação das instâncias de fluxo canceladas.*
- *Permite a identificação das instâncias de fluxo finalizadas.*

### **Formulários Dinâmicos**

- *Permite disponibilizar editor para criação de formulários de forma visual, sem a necessidade de programação.*
- *Permite disponibilizar, na ferramenta de desenho de formulários, os seguintes componentes: título, entrada de texto do tipo: única linha, múltiplas linhas, somente números, somente moeda, data, CPF, CNPJ, senha; botões de seleção formato rádio e check; upload de arquivos, link, imagem, botão de ação e tabela editável.*
- *Permite a criação de máscaras de campos no formulário. Durante o preenchimento do formulário, permite a validação se o valor preenchido pelo usuário final é compatível com a máscara do campo.*
- *Permite a inclusão de ajuda para preenchimento dos campos dos formulários eletrônicos, ficando a instrução acessível ao usuário final, durante o preenchimento do formulário*
- *Permite a utilização de serviços do tipo REST nos formulários eletrônicos para:*
  - *Criação de listas com valores pré-determinados;*
  - *Preenchimento automático de valores de campos.*
- *Permite o uso de formulários criados no editor visual nas atividades de usuário definidas no desenho do workflow.*

### **Gestão de Setores**

- *Permite o cadastro do órgão gestor dos processos administrativos. Este órgão permite ser cadastrado como órgão interno e ainda ser possível tramitar processos para suas unidades e usuários.*
- *Permite o cadastro das unidades do órgão gestor, de forma hierárquica, com os seguintes atributos: sigla, nome, formalidade e indicador se pode tramitar processos administrativos.*
- *Permite o cadastro de órgãos externos, ou seja, órgãos que não fazem parte da hierarquia do órgão gestor e que, portanto, não terão acesso ao módulo.*
- *Permite registrar o envio dos processos para órgãos externos. Quando for registrado o envio, o processo permite ser retirado da fila de trabalho do usuário.*
- *Permite, ao consultar um processo enviado para um órgão externo, indicar em qual órgão ele se encontra.*
- *Permite registrar o retorno de um processo enviado para um órgão externo. O processo será incluído na fila de trabalho de quem registrou o seu retorno.*
- *Permite o cadastro de unidades que estejam situadas somente em estruturas/hierarquias não-oficiais. Nesse caso a unidade permite ter caráter informal e também poderá tramitar processos se estiver configurada para tal.*
- *Permite fornecer funcionalidade para registrar revisões da estrutura/hierarquia do órgão, agrupando um conjunto de alterações, como a criação ou inativação de*



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

*unidades. Quando existir mais de uma estrutura/hierarquia definida no órgão (por exemplo: orgânica e político-administrativa), o módulo permite considerar ambas como sendo parte de uma revisão.*

- Permite informar a motivação das alterações em uma revisão.*
- Permite que alterações em uma revisão da estrutura organizacional possam ser realizadas de forma incremental até que tal revisão seja publicada.*
- Permite impedir alterações em uma revisão já concluída (publicada), de forma a preservar o histórico das informações.*
- Permite impedir que as alterações registradas em uma revisão da estrutura organizacional em elaboração sejam utilizadas pelo processo até que o usuário indique que a revisão está completa e disponível para uso (publicada).*
- Permite o descarte de uma revisão da estrutura organizacional, desde que esta não tenha sido publicada.*
- Permite alterar os seguintes metadados das unidades, sem necessariamente criar uma revisão: formalidade e autorização para tramitar processos administrativos.*
- Permite garantir que, ao publicar uma nova revisão, a revisão anteriormente em uso seja inativada.*

#### **PAINEL GERENCIAL**

- Deve disponibilizar um portal único de acesso aos projetos (conjunto de indicadores e dashboards desenvolvidos).*
- Permitir a publicação de diversas páginas para cada painel.*
- Permitir configuração e aplicação centralizada de regras de segurança para usuários e grupos de usuários, restringindo acesso a tabelas ou linhas de uma tabela.*
- Permitir a utilização de grupos de perfil de segurança.*
- Permitir a definição de restrições de funcionalidades da solução para um determinado usuário ou grupo.*
- Permitir a restrição do número de linhas ou tempo de resposta do resultado de um relatório.*
- Permitir a visualização de relatórios através de dispositivos móveis (smartphones e tablets) com sistema operacional iOS 9.x e Android (versão 4.4 ou superior).*
- Permitir uma análise sobre o ponto de vista de assunto onde deve ser disponibilizado um relatório gerencial em formato gráfico, apresentando os 10 setores com mais tarefas em andamento, tempo médio dos processos, por quais setores mais passam processo e em qual momento, top 10 dos setores com mais processos em atraso. Deve disponibilizar filtros de assunto e setor para geração desse relatório.*
- Permitir uma análise sobre o ponto de vista de setor onde disponibilizado um relatório gerencial que permita analisar quais assuntos são mais recorrentes para um determinado setor, quantos tarefas são trabalhadas nesse setor por ano e mês e taxa de congestionamento do setor. Taxa de Congestionamento =  $1 - (\text{processos arquivados/processos cadastrados} + \text{processos pendentes})$ .*
- Permitir uma análise sobre o ponto de vista de setor onde disponibilizado um relatório gerencial que mostre a quantidade de processos abertos e encerrados por mês, quais assuntos geram mais processos, deve gerar um gráfico comparativo entre processos físicos e digitais e deve permitir um top 10 sobre quais os setores responsáveis que*



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

---

*mais recebem processo.*

### **MÓDULO DE GESTÃO VEICULAR**

- *Cadastro de veículos. Permitir cadastrar os veículos da instituição e suas principais características bem como suas informações patrimoniais, incluindo a localização e a lotação. Gerencia também veículos de terceiros, emprestados ou sob responsabilidade do Órgão.*
- *Cadastro de acessórios. Permitir a associação de itens patrimoniais a um determinado veículo, tais como CD Player, rádio AM/FM, rádio amador, aros, GPS, entre outros.*
- *Movimentação de Veículos. Possibilitar o controle da alteração da carga patrimonial e localização dos veículos entre as diferentes Unidades Administrativas do Ministério. Emite um documento oficial referente à movimentação e gera um histórico detalhado de todas as movimentações realizadas.*
- *Cadastro de componentes. Permitir o registro dos componentes que compõem o veículo, tais como, motor, caixa de câmbio, caixa de direção, entre outros.*
- *Controle da utilização de veículos. Registrar o hodômetro para cada um dos trechos percorridos e a relação dos abastecimentos efetuados, quando um veículo é destinado a uma viagem com diversos destinos.*
- *Reserva. Permitir realizar a reserva prévia de um veículo para uma utilização específica.*
- *Alocação de veículos (ordem de serviço). Registrar cada uma das alocações realizadas para os veículos, assinalando destino, data, hora, agente e solicitante da alocação. Os seguintes requisitos são atendidos pelo sistema:*
  - *controle de alocação do veículo por data e hora;*
  - *informação no sistema, no momento da OS, do tempo previsto para realização do serviço em questão;*
  - *reserva de veículo;*
  - *Não-permissão de alocação de veículos se houver manutenções pendentes (conflitantes com a alocação);*
  - *agendamento das revisões do veículo para liberação a determinadas viagens;*
  - *emissão de relatórios por data, exibindo todas as ocorrências daquele período;*
  - *emissão na OS, quando desejado pelo usuário, do endereço do solicitante para o qual será realizado o serviço.*
- *Aplicação de materiais. Tornar possível a apropriação de materiais e serviços a cada um dos veículos, controlando data de aplicação, valor do serviço/material e garantia, quando aplicável.*
- *Registrar os acidentes do veículo. Permitir o encaminhamento das informações de acidentes do veículo para comissão, com a finalidade de análise da ocorrência.*
- *Autorização de abastecimento. Possibilitar a emissão de formulário com a autorização para abastecimento do veículo. Disponibiliza também funcionalidade para registro do abastecimento e do hodômetro, permitindo o cálculo da média de consumo de cada veículo do Órgão.*
- *Planos de Manutenção. Permitir o registro dos planos de manutenção mecânicos e/ou*



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

---

- de lubrificação que são utilizados no módulo de manutenção preventiva.*
- *Manutenção de Veículos. Permitir o registro da manutenção de veículos pelo acompanhamento de revisões e consertos (com Ordens de Serviço de Manutenção), inspeções periódicas e planos de manutenção. O sistema não permite que sejam alocados veículos que estão com manutenções (preventivas e corretivas) pendentes. No acesso ao sistema é informada a lista de veículos com manutenção pendente.*
  - *Controle de garantia de peças. Permitir a verificação das peças dos veículos que estão em período de garantia no registro da ordem de serviço de manutenção.*
  - *Prestação de contas dos adiantamentos. Permitir o registro da quantidade de combustível quando for utilizado adiantamento para realização de abastecimento no veículo.*
  - *Controle de IPVA e CNH. Disponibilizar funcionalidade para controle do vencimento do IPVA de cada um dos veículos e da CNH de cada um dos agentes da instituição. No acesso ao sistema é informado uma lista dos motoristas que estão com a carteira a vencer dentro de um período pré-definido.*
  - *Troca de hodômetro. Disponibilizar funcionalidade para troca de hodômetro do veículo. Os cálculos do aplicativo (média de consumo, programação de manutenções, entre outros) deverão ser realizados considerando a troca realizada.*
  - *Tabelas de Lubrificação. Permitir o cadastro e a emissão de tabelas de lubrificação, envolvendo informações referentes a lubrificantes aplicados em cada componente do veículo.*
  - *Possibilitar a emissão das seguintes consultas e relatórios do módulo de manutenção:*
    - *ordem de serviço;*
    - *relatório de manutenções executadas;*
    - *relatório resumo de manutenções executadas;*
    - *aviso de manutenção preventiva;*
  - *Permitir a emissão das seguintes consultas e relatórios gerenciais do módulo de combustíveis e lubrificantes:*
    - *tabela de lubrificação;*
    - *média de consumo mensal/anual por veículo em km/l ou l/h;*
    - *média de consumo de combustível por veículo;*
    - *consumo elevado de combustíveis/lubrificantes dos veículos;*
    - *resumo de utilização e despesas de veículos.*
    - *histórico do veículo – apresenta o registro completo da vida do veículo, com dados patrimoniais, manutenções realizadas e alocações do veículo.*



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

---

**Requisitos Não-Funcionais**

**Requisitos Gerais (Módulos Transacionais)**

- *Compatível com sistema gerenciador de banco de dados (SGDB) Microsoft SQL Server 2012 ou Oracle Database 11g.*
- *Operar em sistema operacional Windows Server 2008 64bits (ou superior) ou Linux compatível com CentOS 6 64bits (ou superior).*
- *Suportar upload de arquivos digitais de até 400MB.*
- *Suportar o uso simultâneo de até 50 usuários simultâneos.*
- *As funcionalidades são compatíveis com browser Mozilla Firefox (versão 44 ou superior) e Google Chrome (versão 52.x ou superior).*
- *Desenvolvimento na linguagem Java Enterprise Edition ou .Net.*
- *Serão admitidos componentes e plataformas de terceiros integrados/agregados à solução desenvolvidos em outras tecnologias.*
- *Permite a publicação para a Internet por meio de NAT (Network Address Translation).*
- *Permite exportação de relatórios para os formatos Excel ou PDF.*
- *Possui interface de acesso em português do Brasil.*
- *Permite a assinatura digital de peças processuais no formato PDF utilizando o padrão ICP-Brasil.*
- *Permite as aplicações estarem empacotadas em containers seguindo as especificações da OCI Image Format.*

**REQUISITOS DE SEGURANÇA**

- *Permite a autenticação dos usuários externos (Portal) mediante login e senha.*
- *Permite a autenticação dos usuários internos mediante login e senha.*
- *Permite dispor de mecanismos de segurança com os quais o próprio administrador cria, autoriza ou inibe o acesso dos usuários aos módulos e às informações restritas ao seu escopo de ação.*
- *Utiliza criptografia com o objetivo de resguardar senhas de acesso dos usuários dos aplicativos e garantir a segurança das transações Web, permitindo prover suporte ao protocolo HTTPS.*
- *Permite ao administrador realizar o aproveitamento das permissões de acesso de um usuário para outro.*
- *Permite controlar o acesso aos aplicativos, por meio de autorizações de acesso às funções permitidas a cada usuário, de acordo com seu perfil individual ou de grupos, bem como o acesso à lista de informações ou documentos correspondentes.*
- *Permite a definição de restrições de visibilidade e alteração dos dados, onde cada servidor, a partir das autorizações concedidas por um administrador dos aplicativos, tenha permissão de visualizar e alterar dados restritos a Funções ou módulos, aos Menus, formulários, telas e relatórios e dos níveis de uma estrutura organizacional.*
- *Permite que somente administradores autorizados possam que ser capazes de configurar, via banco de dados, o conjunto de eventos auditáveis e seus atributos.*
- *Permite que apenas usuários autorizados tenham acesso às trilhas de auditoria.*
- *Permite registrar e disponibilizar para inspeção, em trilha de auditoria, informações acerca dos eventos configurados pelo administrador, a saber: data e hora da ação, usuário responsável, valor do dado antes da alteração e depois da alteração*
- *Permite os seguintes filtros de pesquisa para geração do relatório dos dados auditados:*



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

---

*módulo, tela, usuário, intervalo de datas*

- *Permite registrar as seguintes informações relacionadas ao login do usuário: data e hora da tentativa do login, usuário, IP/Host, resultado do login (sucesso ou falha)*
- *Permite a comunicação dos Navegadores ('Browsers') com o servidor por meio de conexão encriptada SSL.*
- *Permite que as senhas tenham um período de validade, obrigando ao usuário modificá-la periodicamente.*
- *Tem viabilidade de autenticação via LDAP com mecanismo de controle de acesso baseado em múltiplos papéis (Gestor, Operacional, Operacional de nível intermediário, etc.) e em múltiplas unidades administrativas e níveis hierárquicos.*