



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

---

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1. DO OBJETO**

1.1.O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em fornecimento de licenças de uso das ferramentas de colaboração G Suite, da fabricante Google, além do fornecimento do serviço de apoio na implantação da migração de contas de correio do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) para a Google, treinamento técnico na plataforma, e migração dos dados e das contas de correio, do Google para outro provedor ou de volta ao Data Center do TJAM em caso de término do contrato.

### **2. DA JUSTIFICATIVA**

2.1.A contratação de empresa especializada em fornecimento de licenças de uso das ferramentas de colaboração G Suite, da fabricante Google, além do fornecimento do serviço de apoio na implantação da migração de contas de correio do TJAM para a Google, bem como treinamento técnico na plataforma, migração dos dados e das contas de correio, do Google para outro provedor ou de volta ao Data Center do TJAM em caso de término do contrato.

### **3. DO OBJETIVO**

3.1.Dotar o Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas com a contratação de empresa para o fornecimento de licenças de uso das ferramentas de colaboração G Suite, da fabricante Google, em virtude da estruturação e evolução do parque tecnológico de TI do TJAM, e crescente a necessidade por recursos em diversas áreas de TI como: espaço para armazenamento de e-mails, de arquivos de trabalho, bem como arquivamento de documentos e de backup de dados por



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

---

períodos variados, dependendo da legislação aplicada. Há também a necessidade de melhorar a segurança da informação, com ferramentas de auditoria que registre e armazene registros das ações feitas pelos usuários, como, por exemplo, acesso, edição e exclusão de mensagens de e-mails, arquivos, videoconferência, entre outros serviços da instituição, de forma que seja fácil a inspeção e análise das informações.

3.2. Com relação a melhoria da comunicação, cada vez mais se torna mais necessária a utilização de ferramentas de comunicação instantânea, tanto de texto como em vídeo, que trabalhe de forma simples e segura, além de solução de agendas que funcione bem, dentro e fora da instituição, e que possa ser compartilhada com agentes internos e externos ao TJAM.

3.3. Existe também a necessidade que determinados dados dos usuários e de unidades administrativas sejam acessados fora do ambiente corporativo, mantendo a mesma segurança institucional aplicada ao ambiente interno, bem como em diversos equipamentos como computadores e dispositivos móveis, melhorando a portabilidade dos dados e a colaboração interna do TJAM, e com outras instituições.



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

---

#### **4. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

---

- 4.1. O presente Termo de Referência deverá obedecer, no que couber, ao disposto na Lei 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.

#### **5. DA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO**

---

- 5.1. O objeto do presente Termo de Referência é considerado comum, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02.

#### **6. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

---

- 6.1. A especificação do objeto da presente contratação é composta de um conjunto de ferramentas utilizadas na nuvem, a saber:
- 6.1.1. Servidor de correio eletrônico com antivírus e anti-spam;
  - 6.1.2. Servidor de arquivos com pesquisa avançada e controle de versões;
  - 6.1.3. Backup de dados;
  - 6.1.4. Solução de Videoconferência;
  - 6.1.5. Comunicador interno;
  - 6.1.6. Agenda compartilhada;
  - 6.1.7. Ferramenta de criação de formulários e sites institucionais;
  - 6.1.8. Suite Office (contendo editor de texto, planilhas eletrônicas, software de apresentação de slide, entre outras ferramentas de automação de escritório).
- 6.2. Adicionalmente, tendo em mente a complexidade do projeto e sua importância para a instituição, a Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação sugere que ele seja executado em etapas, onde cada etapa será feita com a assessoria da empresa contratada;
- 6.3. No contexto desse termo de referência, provedor de serviço em nuvem (neste caso, a empresa Google) é uma grande empresa com vários Data Centers instalados pelo mundo e que vende recursos desses Data Centers na forma de serviços para terceiros;



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

6.4. No entanto, esses grandes provedores computação em nuvem não realizam vendas diretamente para órgãos públicos no Brasil, de modo que sua contratação precisa ser feita através de empresas parceiras, chamadas de integradores. que funcionam como intermediárias entre a ente público e o provedor de nuvem. Assim, o objetivo dessa licitação é contratar uma empresa integradora para disponibilizar o licenciamento de contas para o use dos services de colaboração da Google, nomeado como G Suite, além da contratação dos serviços de integração e migração dos dados do TJAM com o G Suite, Suporte técnico, treinamentos especializados nas ferramentas para as equipes de TI e usuários finais, bem como auxiliar em uma eventual migração da nuvem para o TJAM ou outro provedor no caso de termino do contrato.

## 7. REQUISITOS TÉCNICOS

7.1. A contratação será da seguinte forma:

A empresa contratada deverá fazer parte da lista de parceiros autorizados do provedor para intermediar a venda.

### GRUPO ÚNICO

<b>Item 01</b>	Licenças Enterprise
Quantidade registrada: 1000	
<b>Requisitos</b>	
• Requisitos oferecidos no portfólio da Google	
<b>Item 02</b>	Licenças Business
Quantidade registrada: 2000	
<b>Requisitos</b>	
• Requisitos oferecidos no portfólio da Google	
<b>Item 03</b>	Migração de conta de e-mail para provedor Google
Quantidade registrada: 2000	



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

**Requisitos**

1. O Serviço de e-mail do TJAM atualmente roda na plataforma Zimbra Collaboration Open Source — versão 8.8.15\_GA\_3593;
2. O volume atual de dados da base de e-mails do TJAM é de 1TB;
3. O quantitativo estimado de contas de e-mail a serem migradas é de 3000 (três mil) [2000 Business +1000 Enterprise];
4. A plataforma de autenticação de usuários do TJAM é o Active Directory do Windows Server 2012;
5. Serão realizadas reuniões de alinhamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para definir o processo de migração do ambiente do TJAM para a plataforma de colaboração em nuvem, bem como quais os setores do TJAM que serão priorizados nessa migração;
6. Caso a migração de algum serviço impacte na disponibilidade do serviço de e-mail, a CONTRATADA deverá realizar tais atividades em horário diverso do expediente, incluindo a possibilidade de execução dos serviços durante os sábados, domingos e feriados sem que haja nenhum custo adicional ao TJAM;
7. Nesta fase a CONTRATADA realizará a avaliação em conjunto com a CONTRATANTE de quais são as contas institucionais que são passíveis de migração para recurso de caixa de e-mail compartilhada. Neste sentido, deverá ser gerada uma lista para migração na seção posterior;
8. A elaboração de um plano de migração dos dados do TJAM para a nuvem do fabricante da ferramenta deverá ser responsabilidade da CONTRATADA;
9. No início da execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar plano de migração dos dados do TJAM para a nuvem do fabricante. O plano de migração deverá ser documentado com auxílio de imagens de tela, diagramas, dentre outros recursos que possibilitem uma melhor compreensão dos procedimentos realizados;
10. O plano de migração deverá contemplar a exportação dos dados, presentes na infraestrutura atual do TJAM, para os módulos funcionais;
11. Integração entre a base de usuários *on-premise* do TJAM (Microsoft Active Directory) com a nuvem do fabricante da ferramenta, devendo demonstrar a integração sincronização dos seguintes pontos:



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

- 11.1. Contas dos usuários — com a respectiva integração de senha de usuários na plataforma em nuvem quando efetuada a mudança na plataforma *on-premise*;
- 11.2. Grupos de segurança;
- 11.3. Grupos de distribuição;
- 11.4. Módulo de E-mail, migração de cada conta de e-mail institucional do TJAM, incluindo:
  - 11.5. Mensagens na caixa de entrada;
  - 11.6. Mensagens na caixa de saída;
  - 11.7. Pastas de arquivamento de mensagens (conforme o caso);
  - 11.8. Lista de distribuição de e-mails.
  - 11.9. Módulo de Contatos e Agenda de Compromissos;
12. Módulo de Contatos e Agenda de Compromissos
  - 12.1. Migração de todos os contatos e da agenda de compromisso de cada conta de e-mail;
13. Configuração do antispam respeitando as regras de *whitelist* e *blacklist* já existentes na infraestrutura do TJAM;
14. Após a apresentação do Plano de Migração, a CONTRATADA deverá realizar a migração de todos os dados indicados no Plano de Migração. Tal migração poderá ser realizada em sábados, domingos e feriados sem custos adicionais a CONTRATANTE;
15. Ao final da exportação, a CONTRATADA deverá apresentar relatório de migração das contas institucionais. Caso ocorra algum erro, a CONTRATADA deverá realizar novamente a exportação dos dados;
16. Ao final de todo o processo de migração, a CONTRATADA deverá realizar evento de transferência de conhecimento para o TJAM, contemplando todo o processo de migração definido anteriormente;
17. Transição da solução:
  - 17.1. Ao final do Contrato e, para o caso de realização de nova licitação, com eventual mudança do fabricante da plataforma em nuvem, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os



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

documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos de migração para a nova plataforma licitada;

17.2. Caso o TJAM não tenha interesse na renovação contratual, a CONTRATADA será formalmente notificada com antecedência mínima de 60 dias;

17.3. Em caso de término contratual por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá garantir o acesso de somente leitura do órgão, por até 60 dias, para que possa ser realizado o download ou migração de todos os dados da CONTRATADA para outra plataforma em nuvem. Terminado este prazo, a CONTRATADA deverá que excluir todos os dados do TJAM.

17.4. A CONTRATADA em fase de expiração contratual ou eventual interrupção contratual, deve apresentar o Plano de Migração dos Serviços, onde detalha os processos de repasse dos serviços ao TJAM e a nova CONTRATADA por este indicada, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

17.4.1. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período de tempo e data prevista para término;

17.4.2. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o TJAM e com a futura prestadora de serviços ou servidores do TJAM;

17.4.3. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento;

<b>Item 05: SERVIÇO DE TREINAMENTO DOS MÓDULOS FUNCIONAIS</b>	
Item 01	Objeto: Hora de treinamento para os serviços contratados
Quantidade registrada: 100	
<b>Requisitos</b>	
1. A CONTRATADA deverá apresentar a ementa dos cursos dos módulos funcionais da ferramenta, com os respectivos conteúdos programáticos para a equipe da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação (DVTIC) do TJAM para	



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

validação;

2. As turmas serão planejadas para atender as necessidades da equipe técnica de TI e multiplicadores do projeto, como também deverão ser planejadas para usuários finais da instituição. Os treinamentos deverão ser baseados nos treinamentos oficiais do fabricante da ferramenta;
3. A CONTRATADA deverá entregar arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários em português;
4. A CONTRATADA deverá realizar treinamento de todos os módulos funcionais da ferramenta em português;
5. Os treinamentos deverão ser realizados de forma presencial na cidade de Manaus-AM, para turma de no máximo 10 alunos nas dependências do TJAM;
6. A carga horária de cada treinamento deverá acordada junto com a CONTRATANTE, mediante ementa do curso. No entanto, caso a equipe da DVTIC verifique que o treinamento ministrado fora insuficiente para cobrir todo o conteúdo programático proposto, ou ainda, caso a CONTRATADA seja omissa na apresentação das funcionalidades do módulo de administração da ferramenta a CONTRATADA será notificada pela DVTIC, devendo realizar novamente o treinamento sem nenhum custo adicional para a CONTRATANTE;
7. A CONTRATANTE poderá permitir realização de treinamento remoto, com a presença do instrutor que conduzirá o treinamento para os usuários. Caso seja verificado que o treinamento remoto não atingiu seu objetivo ou se demonstrou ineficiente, a CONTRATADA fica obrigada a realizar o treinamento de forma presencial sem custo algum para a CONTRATANTE;

## 7.2. Requisitos Gerais da Plataforma

- 7.2.1. Descrição dos requisitos técnicos mínimos definidos que devem ser atendidos pelo provedor de nuvem da Google;
- 7.2.2. Língua da ferramenta e de todos os seus módulos funcionais deverá ser em português brasileiro;
- 7.2.3. A ferramenta deverá ser toda baseada na nuvem do fabricante, com redundância de Datacenter;
- 7.2.4. A ferramenta deverá ter integração com o Microsoft Active



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

---

- Directory — versão 2008 e 2016, minimamente, permitindo a sincronização de usuários, senhas, grupos de segurança e grupos de distribuição;
- 7.2.5. A ferramenta deverá ser capaz de ser acessível por computador, tablet e smartphone;
- 7.2.6. A ferramenta deverá dispor de aplicativos nas lojas Play Store, plataforma Android e iOS, para o módulo de e-mail, ferramenta de escritório *on-line*, ferramenta de comunicação e portal de arquivos;
- 7.2.7. A ferramenta deverá ser compatível com, pelo menos, três navegadores web distintos, sendo eles: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome;
- 7.2.8. A ferramenta deverá dispor de soluções de conformidade para dar suporte aos recursos de governança de dados, auditoria e descoberta eletrônica, políticas de retenção e exclusão manuais, caixa de correio e pesquisa de site interno e retenção legal;
- 7.2.9. Garantia de Disponibilidade de 99,5% para o funcionamento dos serviços prestados, com direito a compensação financeira;
- 7.2.10. O fabricante da ferramenta ofertada deverá realizar manutenções periódicas em sua plataforma, sem qualquer custo adicional ao TJAM, bem como realizar a aplicação de tais melhorias sem que influencie a disponibilidade de 99,5%;
- 7.2.11. As manutenções previstas no item anterior contemplam também a disponibilização de novas versões do produto, conforme definidos nos planos de atualizações do fabricante da ferramenta;
- 7.2.12. O fabricante da ferramenta ou a CONTRATADA deverá disponibilizar interface web para verificação da
-



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

---

- disponibilidade de cada serviço em nuvem pela CONTRATANTE, devendo disponibilizar relatórios com gráficos informando a disponibilidade e indisponibilidade de cada serviço em nuvem;
- 7.2.13. Ao final de cada mês, a CONTRATADA deverá apresentar em conjunto com as notas fiscais, relatório de disponibilidade da ferramenta, para verificação da equipe da DVTIC;
- 7.2.14. O provedor de nuvem deve ser certificado e auditado nas seguintes normas técnicas internacionais:
- 7.2.14.1. ISO 27001 — Gestão da Segurança da informação;
  - 7.2.14.2. ISO 27017 — Controles de Segurança da Informação para Serviços de Nuvem;
  - 7.2.14.3. ISO 27018 — Proteção de Dados Pessoais na Nuvem.
- 7.2.15. Suporte técnico ofertado diretamente pelo provedor de nuvem ou pela empresa contratada;
- 7.2.16. O provedor de nuvem ou empresa contratada deve fornecer atendimento de suporte técnico 24 horas por dia nos 7 dias da semana;
- 7.2.17. Deve ser possível abrir chamados de suporte técnico através de atendimento *on-line*, *e-mail* e telefone;
- 7.2.18. O provedor de nuvem deverá disponibilizar central de atendimento telefônico, operando em regime de 24 horas por dia nos 7 dias da semana, através de número de Discagem Direta Gratuita — DDG (0800) ou número telefônico fixo do Brasil;
- 7.2.19. O suporte técnico deve atender as solicitações obedecendo aos seguintes limites:
- 7.2.19.1. Instruções gerais: menos de 24 horas;
  - 7.2.19.2. Impacto mínimo: menos de 12 horas;
-



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

---

- 7.2.19.3. Impacto moderado (falha em sistema de produção): menos de 4 horas;
- 7.2.19.4. Impacto alto (sistema de produção inoperante): menos de 1 hora;
- 7.2.20. Acesso 24 horas por dia 7 dias por semana a:
  - 7.2.20.1. Documentação técnica;
  - 7.2.20.2. Fóruns de suporte.

## **8. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

---

O valor estimado desse objeto deverá ser informado pela Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação e/ou pela Divisão de Infraestrutura e Logística do TJAM, após a realização da pesquisa mercadológica.

## **9. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

---

9.1. O julgamento das propostas de preços obedecerá o critério de menor preço.

## **10. DA NECESSIDADE DE CONTRATO**

---

10.1. Para a execução do serviço objeto deste Termo de Referência faz-se necessária a formalização do contrato administrativo, nos termos do art. 62 da lei 8.666/93.



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

---

**11. PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU EXECUÇÃO**

---

- 11.1. O prazo de entrega será de no máximo, 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Autorização de Compra Serviço ou documento equivalente, pela CONTRATADA.
- 11.2. O prazo limite para o início da prestação dos serviços contratados é de 30 dias corridos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço.
- 11.3. Efetuada a entrega/execução da ordem de fornecimento/serviço, o Fiscal Técnico do Contrato confeccionará o Termo de Recebimento Provisório, em até 15 (quinze) dias a partir da data de recebimento do produto/serviço, que será encaminhado ao preposto da CONTRATADA para manter o referido controle.
- 11.4. Após o Recebimento Provisório, os Fiscais, Técnico e Requisitante do Contrato procederão com a avaliação da qualidade do fornecimento/serviço executado de acordo com os critérios definidos neste Termo de Referência, emitindo o devido Parecer Técnico;
- 11.5. Realizada a análise prevista no subitem anterior, o Fiscal Administrativo do contrato procederá com a verificação de aderência aos termos contratuais, emitindo o devido Parecer Técnico;
- 11.6. Após as devidas análises, previstas nos subitens 11.4 e 11.5, caso seja identificada alguma discordância, a CONTRATADA será notificada pelo Gestor do Contrato. Realizada a notificação, a CONTRATADA deverá sanar as divergências encontradas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos do seu recebimento;
- 11.7. Caso a CONTRATADA não solucione os vícios encontrados no prazo citado, o Gestor do Contrato procederá com a indicação



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

---

de sanções à Autoridade Administrativa para posterior encaminhamento à Assessoria Jurídica.

- 11.8. Caso as análises efetuadas nos subitens 11.4 e 11.5 estejam de acordo com o especificado neste Termo de Referência, o Gestor do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Definitivo, em até 15 (quinze) dias a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório, que será encaminhado ao preposto da CONTRATADA para manter o referido controle;
- 11.9. Para os itens 1, 2 e 3 a entrega deverá ser realizada em parcela única de acordo com Autorização de Compra / Serviço ou documento equivalente. Para o item 5 o serviço será prestado mediante planejamento da CONTRATANTE.

## **12. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

---

- 12.1. Os serviços serão recebidos por servidor indicado pelo Diretor da DVTIC, de acordo com norma interna do TJAM, da seguinte forma:
- 12.1.1. Provisoriamente, no ato da entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações da contratação.
- 12.1.2. Após as devidas análises, caso seja identificada alguma discordância, a CONTRATADA será notificada pelo Gestor do Contrato. Realizada a notificação, a CONTRATADA deverá sanar as divergências encontradas no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos do seu recebimento.
- 12.1.2.1. Caso a CONTRATADA não solucione os vícios encontrados no prazo acima citado, o Gestor do Contrato procederá com a indicação de sanções à Autoridade



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

---

Administrativa.

12.1.3. Definitivamente, nos seguintes prazos, contados da apresentação da nota fiscal ou documento equivalente:

12.1.3.1. até 03 (três) dias úteis, para as despesas cujo o valor da contratação não ultrapasse a quantia de R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais);

12.1.3.2. até 15 (quinze) dias corridos, para as despesas cujo valor da contratação seja superior ao valor previsto no inciso anterior.

---

**13. CONDIÇÕES E PRAZOS PARA PAGAMENTO**

---

13.1. O pagamento será efetuado observando-se os seguintes prazos:

- a) Em até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal, fatura ou documento equivalente, para produtos cujo valor total do contrato não ultrapasse o limite de R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais);
- b) Em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo, para produtos cujo valor total do contrato ultrapasse o limite estabelecido no item anterior.

13.2. A CONTRATADA enviará para pagamento o valor da fatura mensal levando em conta os seguintes itens:

13.2.1. Licença de usuário:

13.2.1.1. Os pagamentos relativos aos itens 1 e 2 serão realizados de forma mensal, de acordo com o quantitativo atual de usuários ativos na plataforma em nuvem. Desta forma, ao final de cada mês será emitido pela CONTRATADA um relatório de utilização da



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

---

ferramenta, contendo a lista de usuários ativos da plataforma. Este procedimento visa garantir que o TJAM otimize o uso da plataforma, pagando efetivamente pelo número de usuários ativos.

13.2.1.2. Em caso de mudança no tipo de conta, será feito o pagamento proporcional aos dias de uso relacionado ao tipo da conta-corrente.

13.2.2. Migração das contas do TJAM para o Google

13.2.2.1. Os pagamentos relativos ao item 3, serão realizados após o recebimento definitivo que será feito mediante a averiguação do sucesso de migração de todas as contas, baseado em todos os requisitos solicitados pelo item em questão.

13.2.3. Migração das contas do provedor Google para outro provedor ou ambiente on-premise

13.2.3.1. Este item não se aplica ao caso do TJAM.

13.2.4. Treinamentos Funcionais

13.2.4.1. Os pagamentos relativos ao item 5 serão feitos ao final do(s) treinamento(s), mediante a comprovação dos objetivos atingidos através de pesquisa de satisfação relacionada ao conteúdo ministrado, objetivo e carga horária cumpridos.

13.3. Em se tratando de execução parcelada da solução de TI, a CONTRATADA poderá emitir notas fiscais para cada etapa realizada, obedecendo ao cronograma estabelecido pela CONTRATANTE, em que para cada etapa cumprida serão emitidos, o Termo de Recebimento Provisório e o Termo de Recebimento Definitivo, e respectivo pagamento.

---



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

- 
- 13.4. No caso dos treinamentos serem realizados em desconformidade com a Autorização de Compra / Serviço ou documento equivalente, as falhas detectadas devem ser corrigidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento da recusa pela CONTRATADA, correndo às expensas da CONTRATADA quaisquer custos necessários para a correção.

#### **14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

---

- 14.1. A CONTRATADA no momento da assinatura do contrato, deverá comprovar que faz parte da lista de parceiros autorizados pelo provedor de nuvem para fornecer o objeto deste termo de referência;
- 14.2. A CONTRATADA atuará como intermediária entre a CONTRATANTE e provedor de serviços de nuvem;
- 14.3. A CONTRATADA não pode ter qualquer tipo de acesso administrativo a conta da CONTRATANTE no provedor de nuvem, sendo proibido qualquer tipo de acesso, visualização ou manipulação dos dados ou do ambiente de TI da CONTRATANTE no provedor de nuvem;
- 14.4. Deve ser permitido à CONTRATANTE utilizar qualquer serviço disponibilizado (ou que venha a ser disponibilizado) no catálogo de serviços do provedor a quem a CONTRATADA representa;
- 14.5. O serviço de suporte técnico direto disponibilizado pelo provedor de nuvem através do seu portal está incluído nos serviços que podem ser solicitados pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
- 14.6. Designar responsável técnico para atendimento às solicitações do Gestor/Fiscal do Contrato; Comunicar ao Gestor/Fiscal do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal na execução do objeto contratado;
- 14.7. Informar o meio de contato direto com seu Suporte Técnico;
-



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

- 
- 14.8. Submeter-se à fiscalização da CONTRATANTE na execução dos serviços/entrega do bem;
  - 14.9. Atender às convocações da CONTRATANTE, cumprindo os prazos estipulados pela Administração em cada convocação, seja na hipótese de assinatura de contratos, aditivos, ou ainda, retirada/recebimento de Autorização de Compra dentro do prazo de vigência contratual;
  - 14.10. Solicitar, em tempo hábil, todas as informações necessárias para o cumprimento das obrigações contratuais, exceto aquelas que já foram de responsabilidade da CONTRATANTE;
  - 14.11. Manter-se, durante toda a vigência do contrato/entrega da solução, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação no processo licitatório;
  - 14.12. Manter a regularidade jurídica, econômica, financeira e fiscal, bem como, sua qualificação técnica, durante toda a execução do Contrato;
  - 14.13. Cumprir fielmente todas as disposições constantes na Licitação;
  - 14.14. A CONTRATADA deverá cumprir todas as determinações listadas no Acordo de Nível de Serviço, sob pena sofrer as sanções especificadas no Termo de Referência;
  - 14.15. Ter plenas condições de prestar os serviços e/ou entregar o objeto estabelecido em Contrato e/ou Autorização de Compra/Ordem de Execução de Serviço expedida pela CONTRATANTE, atendendo todas as condições de habilitação, qualificação, regularidade fiscal e trabalhista, fornecimento do objeto e demais exigências previstas no Edital de Licitação pelo valor resultante de sua proposta ou do lance que a tenha consagrado vencedora, conforme o caso;
  - 14.16. Apresentar o prego do objeto contratual abrangendo todas as
-



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

---

- despesas, entre as quais destacam-se: impostos, taxas, fretes, seguros e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis a perfeita execução do objeto, deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos;
- 14.17. Suportar a incidência de pena de natureza pecuniária (multas, juros e correção monetária), imposta por inobservância de qualquer obrigação contratual, desde que, comprovadamente, tenha lhe dado causa;
- 14.18. Responder pelos danos causados diretamente ao patrimônio da CONTRATANTE ou a TERCEIROS, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo nem reduzindo essa responsabilidade à fiscalização mencionada por parte da CONTRATANTE;
- 14.19. Responsabilizar-se civil, criminal e administrativamente por quaisquer danos causados pela prestação de seus serviços aos ativos do TJAM;
- 14.20. A CONTRATADA para fornecer serviços de computação em nuvem poderá ser responsabilizada civil e criminalmente por qualquer acesso não autorizado aos dados da instituição;
- 14.21. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo atribuir a terceiros a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 14.22. Os critérios de instalação e configuração deverão ser repassados a DVTIC do TJAM para análise previa;
- 14.23. Serão adotados padrões de confidencialidade máximos, seguindo a Política de Segurança da Informação do TJAM, levando em consideração o sigilo de informações trafegadas na rede, por isso, todo e qualquer tipo de alteração de configuração, a CONTRATADA deverá solicitar autorização de acesso a qualquer equipamento do TJAM, mesmo que este
-



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

---

- esteja identificado como de propriedade da CONTRATADA;
- 14.24. Assinar Termo de Responsabilidade, comprometendo-se pelo uso ou eventos decorrentes do uso de credenciais de acesso a ela concedido em razão do presente contrato;
- 14.25. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato=, sem previa autorização da CONTRATANTE;
- 14.26. Manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades, dentro de sua rede de telecomunicações, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- 14.27. Manter sigilo quanto às informações fornecidas e apuradas constantes em qualquer material manipulado, assumindo total responsabilidade sobre o sigilo, sob pena de aplicação das sanções previstas no Contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal;
- 14.28. Comprometer-se a manter todas as condições que garantam o sigilo das informações em custódia do TJAM, bem como zelar pelos princípios que regem a Segurança da Informação, a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade; sendo responsável por qualquer evento que viole algum destes princípios ou condições decorrentes da prestação de seus serviços;
- 14.29. A CONTRATADA para fornecer serviços de computação em nuvem informará à CONTRATANTE os incidentes de segurança, que ocorrerem na infraestrutura e instalações do provedor de serviço ou da CONTRATADA, que possam comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade do serviço
-



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

---

prestado;

- 14.30. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente à CONTRATANTE as comprovações de pagamento ao provedor de nuvem no tocante aos serviços contratados pela CONTRATANTE;
- 14.31. Repassar, após solicitação do Gestor do Contrato, os registros de acesso à CONTRANTE no prazo máximo de sete dias;
- 14.32. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade a CONTRATANTE.

#### **15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

---

- 15.1. Acompanhar e fiscalizar, rigorosamente a execução do objeto do contrato, na forma prevista na Lei nº 8,666/93;
- 15.2. Prestar esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato que venham a ser formalmente solicitados pela CONTRATADA.
- 15.3. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência.
- 15.4. Efetuar os pagamentos dos serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com o prazo e forma estabelecida no edital;
- 15.5. Em função das regras de utilização dos tipos de conta do G Suite, A CONTRATANTE se obriga a manter durante a duração do contrato pelo menos 350 contas do tipo Bussiness ou Enterprise dependendo da escolha das contas a serem utilizadas.

#### **16. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZACAO DA EXECUÇÃO**

---



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

- 
- 16.1. Todos os serviços, incluindo as entregas, constantes deste termo de referência deverão ser fiscalizados por servidor(es) indicado(s) pelo Diretor da DVTIC do TJAM, e designado em portaria pelo Presidente do TJAM, doravante denominado FISCAL, com autoridade para exercer em nome da CONTRATANTE toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização dos serviços, e na ausência, será feita pelo chefe imediato;
- 16.2. Instituir como Gestor do Contrato servidor(es) indicado(s) pelo Diretor da DVTIC do TJAM, com a obrigação de coordenar, supervisionar, fiscalizar e avaliar a execução deste instrumento.

## **17. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

---

- 17.1. Será considerada comunicação oficial todo contato realizado por correspondência (física ou eletrônica, incluindo-se o WhatsApp) e publicação no Diário Oficial do TJAM. As partes deverão, obrigatoriamente, fornecer um número telefônico válido para contato via WhatsApp, bem como conta de e-mail, para fins de estabelecimento de correspondências.

## **18. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

---

- 18.1. Apresentação de no mínimo um atestado de capacidade técnica, de execução de serviço de migração de contas de e-mail com pelo menos 50% do quantitativo de contas pretendido neste Termo de Referência;
- 18.2. A licitante deverá declarar na proposta de preço que faz parte da lista de parceiros autorizados pelo provedor de nuvem para fornecer o objeto deste termo de referência.

## **19. DA VIGÊNCIA**

---



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

- 19.1. O prazo de vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses contados da data da sua assinatura, e poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, com fundamento no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

## 20. SANÇÕES

20.1. A CONTRATADA está sujeita a:

- 20.1.1. Descontos devido ao descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS - Anexo A), que estabelecem/padrões mínimos de disponibilidade de serviços e tempo de resposta. Limitado a 20% do valor da fatura do intermediador;
- 20.1.2. Sanções Administrativas nos casos em que os descontos devidos ao descumprimento de ANS sejam superiores a 20%;
- 20.1.3. Sanções Administrativas aplicadas em caso de inadimplemento obrigações contratuais;
- 20.1.4. Aplicam-se as seguintes sanções administrativas nos casos de inadimplemento das obrigações contratuais, garantida a previa defesa.

Gravidade de Sanção	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 5% sobre fatura do intermediador
3	Multa de 10% sobre fatura do intermediador
4	Multa de 15% sobre fatura do intermediador
5	Multa de 0,5% ao dia sobre o valor anual do contrato, limitada a incidência de 30 (trinta) dias
6	Multa de 15% sobre o valor anual do contrato
7	Multa de 30% sobre o valor anual do contrato



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

8	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por período não superior a 2 (dois) anos
9	Declaração de idoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, a qual será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item 8 dessa tabela.
10	Impedimento de licitar e contratar nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

Tabela A— Níveis de Sanções Administrativas

20.2. As sanções previstas na Tabela A serão aplicadas de acordo com a gravidade da infração conforme Tabela B;

20.2.1. As situações que não estiverem especificadas na Tabela B serão tratadas caso a caso pelo gestor do contrato ou autoridade administrativa competente.

<b>Sanções Gerais</b>			
<b>Infração</b>	<b>Gravidade da Infração</b>		
	<b>Primeira Ocorrência</b>	<b>Reincidência</b>	<b>Período de Apuração</b>
Atraso injustificado no início da prestação de serviço.	5	N/A	-
Não enviar junto com a nota fiscal os relatórios previstos nas condições de pagamento.	1	2	6 meses
Acesso, sem autorização expressa, à conta da CONTRATANTE no provedor de nuvem pela CONTRATADA.	9	N/A	-
Impossibilidade da CONTRATANTE utilizar algum serviço de nuvem presente no portal do provedor.	1	2	6 meses
Descumprir por 3 vezes o mesmo item do Acordo de Nível de Serviço.	2	3	12 meses
Deixar de assinar o termo de responsabilidade	1	2	Durante a vigência do contrato
Inexecução parcial de obrigação assumida	6	N/A	-
Inexecução total de obrigação assumida	7	N/A	-



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

Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude.	9	N/A	-
--	---	-----	---

Tabela B - Infrações Sujeitas a Sanções Administrativas

- 20.3. O atraso na execução do objeto superior a 30 (trinta) dias corridos, caracteriza inexecução parcial ou total, conforme o caso;
- 20.4. As sanções previstas na Tabela A, nos itens 1, 8, 9 e 10 poderão ser aplicadas conjuntamente aos itens 2 a 7, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo;
- 20.5. Nos casos em que a entrega do produto ocorrer de forma fracionada, as multas previstas nos itens 5, 6 e 7 da Tabela A incidirão apenas sobre a parcela que estiver em atraso;
- 20.6. As sanções previstas nos itens 1 a 7 da Tabela A poderão ser aplicadas pelo Gestor do Contrato;
- 20.7. Os procedimentos e competência de aplicação das sanções previstas neste termo de referência, deverão obedecer a Resolução N°158/2015-PGJ (arts. 08 a 19) publicado no DOE n° 13.551 de 28 de outubro de 2015;
- 20.8. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será cobrada administrativamente, deduzindo-se do valor da nota fiscal/fatura e não sendo suficiente, será intimado o particular contratado para que efetue o pagamento mediante depósito na conta do TJAM, ou, ainda quando for o caso, cobrada judicialmente.
- 20.9. Na contagem dos prazos para defesa prévia, recurso e pedido de reconsideração, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento.
- 20.10. Os prazos iniciarão e vencerão em dias de expediente da Administração contratante.
- 20.11. As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.



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

---

**21. DAS VEDAÇÕES**

---

- 21.1. Será vedada a contratação que pessoa jurídica da qual sejam sócios, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até terceiro grau, inclusive, de membro do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJAM) ou de servidor do TJAM investido em cargo de direção, chefia ou assessoramento.

Manaus/AM, 2 de setembro de 2020.

**Ricardo dos Santos Câmara**

Diretor da Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação



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

---

## **ANEXO A – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

### **1. Considerações Gerais**

- 1.1. O serviço objeto deste termo de referência engloba tanto serviços de computação em nuvem como o suporte técnico.
- 1.2. Esse anexo trata das características mínimas aceitáveis para prestação desses serviços e abrangem principalmente: disponibilidade desses serviços e tempo de resposta às solicitações feitas pela CONTRATANTE.

### **2. Tipos de Solicitações**

- 2.1. No contrato de prestação de serviços de computação em nuvem a CONTRATANTE pode abrir dois tipos de solicitações:
  - 2.1.1. **Solicitações junto à CONTRATADA:** abrangem o contrato, propriamente dito, sua resposta é de responsabilidade da CONTRATADA.
  - 2.1.2. **Solicitações de suporte técnico:** são tratadas diretamente pela contratada ou, quando não for possível, pelo provedor de nuvem.
    - 2.1.2.1. O suporte técnico é um dos serviços que está incluído no valor da licença junto ao provedor de nuvem.

### **3. Nível de Disponibilidade dos Serviços de Computação em Nuvem**

- 3.1. Os serviços de computação em nuvem estão sujeitos aos *Contratos de Nivel de Serviço, Service Level Agreement* ou *termo equivalente* divulgado no site do provedor de nuvem que estabeleçam os níveis dos serviços.
  - 3.2. A CONTRATADA deve enviar mensalmente junto com os extratos de
-



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

contas habilitadas no mês e um relatório de disponibilidade dos serviços utilizados pela CONTRATANTE.

- 3.3. Nos casos em que a disponibilidade de um serviço específico durante o mês tenha sido menor do que o valor definido no *Contrato de Nível de Serviço* (disponibilizado no site do provedor), a CONTRATADA terá até o mês subsequente para fornecer o desconto no valor cobrado por aquele serviço.

#### 4. Tempo de Resposta para Solicitações

##### 4.1. Solicitações junto à CONTRATADA

4.1.1. **Prazo para início de atendimento:** refere-se ao tempo máximo que a CONTRATANTE pode esperar para que a CONTRATADA comece a tratar a solicitação, contado a partir do momento de conhecimento da demanda feita através de um dos mecanismos oficiais de comunicação.

4.1.2. **Prazo para finalização de atendimento:** refere-se ao tempo máximo para que a CONTRATADA atenda a solicitação demandada, contado a partir do início do atendimento.

4.1.3. As solicitações feitas pela CONTRATANTE podem ser classificadas em:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO
3	Solicitações gerais como pedidos de esclarecimento, dúvidas referentes a fatura etc.
2	Solicitações referentes a problemas que estejam impactando no acesso da CONTRATANTE aos serviços de nuvem do provedor ou que estejam degradando o funcionamento de um ou mais serviços, quando essa situação tenha sido causada por ação ou falta de ação da CONTRATADA.
1	Solicitações referentes a problemas sérios que deixem algum serviço de produção da CONTRATANTE indisponível, quando essa situação tenha sido causada por ação ou falta de ação da CONTRATADA.



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

<b>PRIORIDADE</b>	<b>TEMPO DE INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>TEMPO DE FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO</b>
3	24 horas corridas	48 horas corridas
2	2 horas corridas	4 horas corridas
1	1 horas corrida	2 horas corridas

4.1.4. O atraso no cumprimento dos prazos para início e finalização dos atendimentos, previsto no item 4.1.3, ensejam descontos na seguinte forma:

<b>PRIORIDADE</b>	<b>TEMPO DE INÍCIO DO ATENDIMENTO</b>	<b>TEMPO DE FINALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO</b>
3	Desconto de 0,5% da fatura do mês por hora excedida	Desconto de 0,5% da fatura do mês por hora excedida
2	Desconto de 1% da fatura do mês por hora excedida	Desconto de 1% da fatura do mês por hora excedida
1	Desconto de 2% da fatura do mês por hora excedida	Desconto de 2% da fatura do mês por hora excedida

4.1.5. Os descontos previstos no item 4.1.4 são limitadas a 20% da parcela do mês corrente;

4.1.6. Caso os descontos superem 20% na fatura, a CONTRATADA também fica sujeita a aplicação das sanções administrativas.