



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Termo de Referência

Interessados:

- Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação (DVTIC)

1. DO OBJETO

O presente processo tem por finalidade a aquisição da prestação de serviços de suporte técnico, consultoria e atualizações do sistema de replicação de banco de dados OBJECTMMRS.

2. DOS CONCEITOS

SEDE é o Edifício Desdor. Arnoldo Péres, SEDE do Tribunal de Justiça do Amazonas.

TJAM é a sigla que denomina o órgão: Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

DVTIC é a Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal de Justiça do Amazonas.

TI é Tecnologia da Informação.

CONTRATANTE é o Tribunal de Justiça do Amazonas e/ou seus representantes.

CONTRATADA é a empresa, pessoa jurídica que vencer o certame para fornecimento do serviço

3. JUSTIFICATIVA

3.1. Da avaliação da necessidade

Com a implantação do Sistema de Gestão Processual – PROJUDI, nas comarcas do interior do Estado do Amazonas, a presente aquisição justifica-se pela necessidade de garantir que as bases de dados do referido sistema mantenham-se sincronizadas por meio da replicação bidirecional, com a base de dados principal, localizada na cidade de Manaus.

A adoção do sistema OBJECTMMRS (replicador de banco de dados) como ferramenta de replicação, deve-se pelo fato, de que em diversos testes realizados com inúmeras ferramentas que se propunham a realizar a tarefa de replicação, das bases de dados do PROJUDI utilizando como meio de comunicação os links satelitais do SIPAM, apenas a OBJECTMMRS alcançou valores de tempo de replicação de dados aceitáveis, permitindo ao



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

sistema de gestão processual PROJUDI, funcionar adequadamente, garantindo, além da integridade dos dados, a disponibilidade dos mesmos atualizados nas duas pontas do sistema, ou seja, na Capital e no Interior.

Tal serviço possibilita que as informações inseridas nos sistemas de gestão processual PROJUDI, nas comarcas do interior do estado do Amazonas, assim como na Justiça Itinerante, ou ainda, na base de dados central, localizada em Manaus, estejam disponíveis à sociedade num pequeno intervalo de tempo, assegurando assim o acesso aos dados dos processos judiciais de forma democrática.

3.2. Do alinhamento estratégico

TEMA	TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Garantir a replicação de dados entre as bases das comarcas, com a base de dados principal situada na Capital, e vice-versa.
INDICADOR	- Tempo para replicação de dados.
LINHA DE BASE	Não mensurado
META	Alcançar índice de 100% para a replicação dos dados das bases de dados das comarcas supracitadas com a Capital, e vice-versa.

4. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS OBJETOS DESTE TERMO.

Os serviços de suporte técnico compreendem a resolução de problemas e de incidentes, a execução de mudanças, esclarecimento de dúvidas, elaboração de diagnósticos, avaliações e "tuning" do sistema de replicação de banco de dados OBJECTMMRS.

- **Habilitação**

O licitante deverá apresentar certificado ou declaração emitida pela OBJECT Sistemas Multimidia Ltda, comprovando que é especializado no produto OBJECTMMRS.

Caso a licitante não possua as certificações exigidas, poderá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a experiência da licitante na execução de serviços de operação assistida ou suporte técnico sobre OBJECTMMRS, com profissionais treinados pela OBJECT Sistemas Multimidia Ltda, em volume e complexidade semelhantes à deste certame.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

- **Requisitos básicos do serviço**

- De negocio

Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TI.

- Da comunicação

O suporte técnico deverá ser fornecido via telefone, correio eletrônico, chat, acesso remoto em horário comercial (segunda a sexta-feira das 8 às 17h) e presencial quando se fizer necessário. O suporte técnico deverá ser dado exclusivamente por profissionais que tenham feito o treinamento de uso do software.

Sempre que forem disponíveis novas atualizações do software deverão ser enviadas notificações por correio eletrônico e disponibilizadas para download. As instruções de atualização deverão estar disponibilizadas na internet, informando as correções e novos recursos existentes na nova versão assim como todos os passos necessários para a correta atualização.

Atendimento presencial, quando necessário, será realizado no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a partir da abertura do chamado. As despesas de transporte, estadia e alimentação para o atendimento presencial devem ser reembolsadas ao CONTRATADO pelo TJAM em até 30 dias após o início do atendimento.

- Atualização das licenças de software

Por meio deste serviço, o TJAM terá o direito de receber e sem ônus, durante a vigência do Contrato, atualizações de licenças do software OBJECTMMRS;

A atualização de licenças de software consiste em:

- Atualizações de programas, correções, alertas de segurança e atualizações críticas de *patches* (correção feita a um programa de computador);
- Atualizações fiscais, legais e reguladoras;
- Scripts de atualização;
- Versões principais de software e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação.

A contratada deverá fornecer ao TJAM, pró-ativamente, as atualizações, modificações e/ou melhorias introduzidas nos softwares tão logo haja disponibilidade do material;

A contratada deverá informar pró-ativamente ao TJAM sobre a descoberta de *bugs* no software de replicação de dados, durante toda a vigência do contrato. A contratada deverá divulgar para o TJAM as descrições destes *bugs* e seus possíveis impactos;

O TJAM deverá ter como opção executar ou não as atualizações de softwares disponibilizadas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

• Suporte técnico

Durante o prazo de vigência contratual, a contratada deverá atender, sem ônus adicionais para o TJAM, a todas as ocorrências registradas referentes ao objeto contratado;

A contratada deverá prestar o serviço de suporte nas modalidades via Web e telefônica;

A contratada deverá prestar o serviço de suporte telefônico em idioma português do Brasil;

A contratada deverá manter o serviço de suporte técnico disponível para a abertura e acompanhamento de chamados em horário comercial em ambas as modalidades (via Web e telefônica);

A contratada deverá manter disponível, para o TJAM, estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do produto;

A contratada deverá garantir que o TJAM efetue um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do contrato para suprir suas necessidades de utilização dos softwares, sem ônus adicional ao TJAM;

Na abertura de cada atendimento, a contratada deverá emitir um registro do chamado técnico contendo, no mínimo:

- Número do chamado;
- Data e hora do chamado;
- Severidade do erro, observado o item 6.2.8 deste Termo de Referência e seus respectivos subitens.

Ao abrir um chamado relativo ao serviço de suporte técnico, o TJAM poderá classificá-lo em 4 (quatro) níveis de severidade:

- SEVERIDADE 1 – O uso em produção para replicação de dados está paralisado ou está severamente impactado de tal forma que é impossível continuar trabalhando de forma razoável. A operação passa a ser crítica para o negócio do TJAM e a situação constitui uma emergência;
- SEVERIDADE 2 – O problema causa uma grave perda de funcionalidade. Não está disponível nenhuma alternativa ou solução de contorno, no entanto, a operação pode continuar de modo restrito;
- SEVERIDADE 3 – O problema causa uma pequena perda de serviço. O impacto é uma inconveniência, a qual pode exigir uma alternativa ou uma solução de contorno para restaurar as funcionalidades;
- SEVERIDADE 4 – O problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. O eventual resultado não impede a operação dos sistemas. Os chamados podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à documentação sem impacto na operação do software replicador de base de dados.

O tempo para início do atendimento dos chamados após sua abertura deve variar de acordo com a severidade do mesmo, conforme quadro a seguir:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

Severidade	Tempo para início do atendimento após a abertura do chamado
1	16 (dezesesseis) horas
2	24 (vinte e quatro) horas
3	48 (quarenta e oito) horas
4	72 (setenta e duas) horas

O

TJAM se reserva ao direito de efetuar conexão do software de replicação de dados entre bancos de dados distintos, com produtos de outros fornecedores, seja hardware ou software, desde que tal iniciativa não implique incompatibilidade entre os produtos. A efetivação de tal medida não poderá, sob qualquer hipótese, servir de justificativa para a contratada desobrigar-se da prestação do serviço de suporte técnico e de demais compromissos previstos no contrato.

5. DO VALOR ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO

O valor estimado da contratação será levantado pela Divisão de Infraestrutura e Logística – DVIL, por meio de consulta de mercado.

6. DAS CONDIÇÕES DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 O serviço deverá ser prestado ao Tribunal de Justiça do Amazonas, sito a Avenida Andre Araujo s/n, Prédio Desembargador Arnoldo Peres - Bairro Aleixo – CEP 69.060-000.

6.1.1 O recebimento do serviço será feito da seguinte forma:

I – Prestado o serviço, o TJAM, através do grupo de infraestrutura e telecomunicações em conjunto com a equipe técnica responsável pelas TI das comarcas do Interior do Estado, que procederão o recebimento, verificando e atestando que o serviço entregue atende completamente as especificações, em conformidade com o exigido neste Termo de Referência;

6.2. O serviço poderá ser recusado se não atender às especificações solicitadas;

6.3. Ocorrendo a hipótese prevista no item acima, o fornecedor deverá providenciar, em prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, os ajustes necessários para a adequação do serviço,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

contados a partir da comunicação do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas quando do não aceite.

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Caberá ao Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas:

I - Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados;

II - Fiscalizar a prestação do serviço;

III - Comunicar à entidade, sempre por escrito, as solicitações e quaisquer alterações ocorridas;

IV - Notificar à entidade, por escrito, qualquer ocorrência considerada irregular, bem como quaisquer insatisfações ou imperfeições observadas na prestação do serviço, fixando prazos para as devidas correções, aplicando, conforme o caso, eventuais multas;

V- Prestar os esclarecimentos solicitados pela entidade, atinentes ao objeto desta Licitação;

VI - Atestar as faturas correspondentes, por intermédio da fiscalização.

8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Caberá a contratada, **a partir da contratação**, o cumprimento das seguintes obrigações:

I - Assumir inteira e total responsabilidade técnica pela qualidade dos serviços prestados,

II - Nomear um profissional como responsável técnico e representante da CONTRATADA para ser o interlocutor junto à CONTRATANTE sobre o objeto deste contrato.

III - Deverá dispor de equipe técnica capacitada para execução do objeto deste termo.

9. DA NECESSIDADE DE CONTRATO

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação

10. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

10.1 O contrato deverá ter período de vigência de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura do mesmo, prorrogáveis na forma do Inciso II do Art. 57 da Lei 8.666/93. Quanto às condições de repactuação, as mesmas estarão descritas no Contrato a ser assinado entre os entes, cuja minuta, estará disponível como Anexo ao Edital de licitação. A competência para a elaboração de minuta de contrato é privativa da Divisão de Contratos e Convênios.

11. FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO

11.1.A fiscalização e acompanhamento do objeto do contrato caberá à Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, que deverá primar pela qualidade, rapidez e eficiência na prestação dos serviços.

12. DO PAGAMENTO

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

Manaus, 19 de Outubro de 2016

Breno Figueiredo Corado
Coordenador da DVTIC / TJAM

Thiago Facundo de Magalhães Franco
Diretor da DVTIC / TJAM