



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

SUMÁRIO

1. OBJETO	2
2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO.....	2
3. MODALIDADE DA LICITAÇÃO E FORMAS DE JULGAMENTO	5
4. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO	5
5. DETALHAMENTO DO OBJETO	6
6. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO	10
7. DA HABILITAÇÃO.....	11
8. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL	13
9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	14
10. DAS OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS	18
11. DOS PRAZOS.....	19
12. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO	21
13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO	24
14. DO LOCAL DE ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO DA LICITAÇÃO	24
15. DO DIREITO AUTENTAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL.....	26
16. DA FISCALIZAÇÃO	26
17. DOS PAGAMENTOS	27
18. DA GARANTIA CONTRATUAL	28
19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	29
20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	31
21. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.....	31
22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	31



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

1. OBJETO

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo:

- Fornecimento de licenças do software
- Serviços de Implantação, customização e migração de dados.
- Treinamento
- Suporte técnico durante a vigência do contrato

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO

A **Telecomunicações Brasileiras S. A. - TELEBRAS** é uma sociedade anônima aberta, de economia mista, constituída em 09 de novembro de 1972, nos termos da autorização inscrita na Lei nº 5.792, de 11 de julho de 1972, vinculada ao Ministério das Comunicações exercendo, após o processo de desestatização de suas controladas, todas as atividades institucionais como ente integrante da Administração Pública Federal.

O Governo Federal através do Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010, busca melhorar o paradigma da infraestrutura de telecomunicações no país, ao instituir o PNBL (Plano Nacional da Banda Larga), no qual estabelece à TELEBRAS, as seguintes competências: provimento da rede privativa de comunicação da administração pública federal; suporte a políticas públicas de conexão a Internet em banda larga; provimento da infraestrutura e redes de suporte a serviços de telecomunicações; e, prestação de serviço de conexão em banda larga aos usuários finais, apenas e tão somente em localidades onde inexista oferta adequada desse serviço.

2.1 MOTIVAÇÃO

Como consequência da situação institucional decorrente das novas atribuições recebidas pela TELEBRAS, houve um incremento nas atividades da Gerência Jurídica que acresceu à atividade de contencioso judicial, a atividade consultiva dos novos negócios, especialmente os Pregões da Banda Larga, e à defesa da TELEBRAS nos mais diversos processos administrativos e judiciais.

A atuação dos advogados da Gerência Jurídica é basicamente contenciosa e consultiva. Os advogados atuam, também, fazendo uso de serviços de advogados correspondentes, praticamente em todos os estados da Federação. A gestão processual, as pautas de audiências e as petições são concebidas na sede da própria TELEBRAS. A atividade consultiva no âmbito da Gerência Jurídica tem sido executada pela equipe de advogados do consultivo, com o suporte do Gerente Jurídico.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

O total de processos judiciais nos quais a equipe atua é de aproximadamente 2.000 (até abril de 2012 - ações judiciais principais, sem o cômputo das acessórias) com o recebimento, em média, de 3 (três) novas ações por dia.

Atualmente este trabalho é suportado pelo Sistema de Acompanhamento e Avaliação de Ações Judiciais (SAAJ), recurso de informática desenvolvido internamente, anacrônico, pouco amigável tecnicamente, alimentado manualmente mediante análise das publicações recebidas de empresa especializada em leitura de publicações oficiais.

O SAAJ não oferece recursos necessários ao registro da memória dos Objetivos da TELEBRAS e da Estratégia Jurídica de Condução das Causas. É deficiente a sua capacidade de gerir as demandas judiciais, porque impõe uma atuação reativa de acompanhamento processual, definida a partir do protocolo procedimental dos próprios processos.

O SAAJ foi desenvolvido e apresentado ao Conselho de Administração no 2º semestre de 2005, tendo as ações judiciais sido inseridas no sistema pelo Diretor Superintendente à época. Antes do SAAJ, o acompanhamento das Ações Judiciais não era objeto de nenhum registro digital. Atualmente, todas as demandas judiciais relativas à TELEBRAS estão registradas no SAAJ, a partir de alguns critérios de registro e pesquisa, a seguir discriminados:

- Grupo ou Natureza;
- Número do Processo registrado no Poder Judiciário;
- Código da TELEBRAS: número processual interno;
- Autor;
- Réu;
- Valor da Causa;
- Valor do Depósito Judicial;
- Êxito ou Perda – Provável, Possível e Remota;
- Previsão de Encerramento;
- Data de Cadastramento;
- Data de Acompanhamento;
- Estado;
- Fase de Execução.

O SAAJ permite a extração de dados a partir dos seguintes relatórios:

- Relatório de Todos os Processos: quebra por UF e classificação por Autor;
- Relatório de Grupo Específico: quebra por classe/UF e Classificação UF/Autor;
- Relatório de Grupo Específico: Quebra por classe e classificação por autor;
- Relatório de Repercussão Econômica.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

Aprimoramentos têm sido solicitados (17 solicitações de alteração no Sistema desde outubro de 2010). Desde agosto de 2010 é possível a emissão dos relatórios seguintes:

- Relatório por prazo;
- Relatório por advogado responsável;
- Relatório por classe;
- Relatório por Juízo de Origem e Juízo Atual;
- Relatório por Tipo de Ação;
- Relatório de Andamento.

O SAAJ adotou a classificação por grupo e pela disciplina jurídica da Ação Judicial, que as divide pela Espécie (v.g., Ação Ordinária, Ação Anulatória, Ação Indenizatória, Reclamatória Trabalhista, etc.), e pela disciplina jurídica propriamente dita (v.g., Direito Tributário, Direito Administrativo, Direito Trabalhista, etc.).

Um dos critérios de registro mais importantes, e que por isto mesmo devem ser tomados com mais cautela é o de RISCO DE PERDA. O SAAJ possui três categorias de risco de perda: perda provável (que requerem provisionamento de recursos); perda possível e perda remota (que não requerem provisionamento de recursos). São categorias utilizadas pela auditoria interna e externa e que devem ser utilizadas pelo operador do sistema para classificação das demandas. Cada advogado analisa a sua causa, e a partir dos fatos processuais, histórico interno da empresa, da jurisprudência e da sua experiência pessoal, recomenda a fixação e alteração do status de risco, que é um dado importante para o aporte preventivo de recursos financeiros para cobrir perdas prováveis.

A perda da memória tanto dos objetivos da TELEBRAS quanto da Estratégia Jurídica em relação a cada causa é hoje um óbice evidente à mais efetiva condução dos assuntos relativos às demandas judiciais e extrajudiciais e a sua manutenção depende de um *software* jurídico mais eficiente, pois as limitações do SAAJ são evidentes obstáculos ao trabalho crítico de análise e mapeamento das Ações Judiciais, dentre outros fatores, por que:

- (i) Não disponibiliza em sua integralidade as decisões judiciais;
- (ii) É alimentado manualmente pelos advogados;
- (iii) Não se comunica com outros *softwares* e/ou com os tribunais;
- (iv) Não contém espaço para armazenamento das petições dentre outras; e
- (v) Não gera relatórios eficazes para a auditoria.

Por todas essas razões é imprescindível que seja adquirido um *software* jurídico mais adequado à realidade e às necessidades do Jurídico da TELEBRAS.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

2.2 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de licenças a ser contratada.

A estimativa das licenças tem como parâmetro o quantitativo de colaboradores alocados na Gerência Jurídica e distribuídos conforme a tabela abaixo:

Tabela 02

Item	Tipo de Usuário	Quantidade
1	Advogados	13
2	Administrativos	4
3	Estagiários	8
4	Novas contratações	5
Total:		30

2.3 Valor global estimado da aquisição

O valor global estimado para atender as despesas com a contratação, objeto do presente Termo de Referência é de **R\$ XXXXXXXX (xx)**.

3. MODALIDADE DA LICITAÇÃO E FORMAS DE JULGAMENTO

Sugere-se que a licitação seja realizada na modalidade de Pregão eletrônico, com julgamento pelo critério de “Menor Preço global”, atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência. A justificativa é que se trata da contratação de serviços baseados em padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais no mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum”, de acordo com o artigo 9º, § 2º, do Decreto nº 7.174/2010.

4. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

O objetivo é dotar a Gerência Jurídica de ferramenta ágil de controle de processos com interoperabilidade com todos os tribunais de todas as instâncias do País mediante aquisição e instalação de um *software* jurídico que permita como requisito mínimo, a inserção, extração, troca, armazenamento de informações, peças processuais, catalogação, interoperabilidade, sigilo das informações, cálculos judiciais, cálculos gerenciais, relatórios gerenciais e de indicadores, controle de honorários advocatícios, controle de contratos, controle de atividades consultivas e de quaisquer outras eventuais atividades desempenhadas pela Gerência, conforme especificação no Anexo I deste documento.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

5. DETALHAMENTO DO OBJETO

5.1 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O processo licitatório visa a aquisição de uma solução integrada na forma de produto acabado, estabilizado e disponível no mercado brasileiro, com o mínimo de codificação necessária para se atender à realidade dos procedimentos da TELEBRAS. Para tanto, faz parte deste termo de referência a especificação técnica ANEXO I e o detalhamento dos processos de trabalho e a descrição das atividades ANEXO I.

Em razão dessa premissa em se buscar no mercado uma solução mais aderente possível aos processos existentes na TELEBRAS é que se optou por detalhar os processos. Não se tem por objetivo o serviço de uma fábrica de software, mas, ao mesmo tempo, pretende-se evitar a grande resistência às mudanças quando essas diferem muito da cultura organizacional da TELEBRAS. Assim, o interesse é respeitar as melhores práticas de trabalho, mas sem correr o risco de se submeter a um processo longo e desgastante de uma fábrica de software – enfim, demandando apenas o desenvolvimento daquilo que for estritamente necessário à consecução do objetivo final.

A solução a ser adquirida deverá ser em larga escala parametrizável, para que tenha a versatilidade de se moldar aos processos atualmente existentes na TELEBRAS. Esta capacidade será medida na prova de conceito. Cada empresa deverá apresentar planilha do anexo I discriminando o nível de adequação do seu produto aos processos da TELEBRAS, que **não poderá ser inferior a 80% (oitenta por cento), sendo permitido 20% (vinte por cento) de codificação.**

5.2 REQUISITOS INTERNOS

Os requisitos internos (produtos e metodologia de trabalho/execução) que devem ser atendidos por meios do serviço proposto estão descritos no Anexo I.

5.3 REQUISITOS EXTERNOS

Destaca-se a seguir os requisitos externos que devem ser seguidos no atendimento do serviço:

5.3.1 Requisitos mínimos de Segurança

TIPO	REQUISITO
Deverá ser seguro, sem nenhuma possibilidade de perda de registros, apontamentos, arquivos nele armazenados, por tempo indeterminado.	O cadastro deve suportar backup corporativo pelo <i>software</i> 'HP Data-protector', utilizado pela TELEBRAS.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

Deverá ser acessado por meio de senhas individuais de acesso, sendo que o Gestor do Cadastro e seu substituto terão, única e exclusivamente, controle para quem será dada a senha e o tipo de acesso.	O sistema deve ser capaz de consultar base de dados LDAP para prover autenticação e autorização dos usuários do sistema, compatível com o <i>Active Directory</i> ou <i>OpenLDAP</i> .
Deverá ser capaz de identificar cada dado registrado ou excluído, bem como logar os acessos onde deverá ficar registrado o nome do usuário, data e horário;	O sistema deve permitir registrar todas as transações como inclusão, alteração, exclusão, consulta e impressão de dados, mantendo a identificação do usuário, data, hora e IP da máquina.
Deverá ser compatível com o firewall utilizado pela TELEBRAS.	Check Point, IPS, IDS, Antivirus
Deverá ter conformidade com requisitos, mecanismos e políticas de segurança adotadas pelo governo federal e a TELEBRAS;	Base de dados de Inventário e meios de acesso
Política de suporte à de base de dados, diretório, backup, arquivamento e restauração, de acordo com padrões de mercado	Base de dados
Deverão ser utilizadas as normas e padrões de mercado de forma a garantir a manutenção e sigilo das informações.	Será firmado Acordo de Confidencialidade entre a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de sigilo de dados e informações.

5.3.2 Requisitos mínimos de Usabilidade

O Aplicativo deve atender, no mínimo, os requisitos descritos no Anexo III deste Termo de Referência.

5.3.3 Requisitos Legais

TIPO	REQUISITO
Empresa e/ou representante legalmente constituído no país;	Fornecimento dos documentos comprobatórios pertinentes
Atestados de Regularidade fiscal, previdenciária, legal, etc., conforme exigidos em editais do governo;	Fornecimento dos documentos comprobatórios pertinentes
Atendimento ao Guia de Gestão de Processos de Governo, edição de 2011, da Secretaria de Logística do e Tecnologia da Informação – SLTI e da Secretaria de Gestão – SEGE,	Requisitos exigidos para a implantação de Processos Operacionais



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MP e do SERPRO;	
Contratação aderente à Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Decreto-Lei nº 200/1967, Lei 8.666/93, (Lei de Licitações), Lei 10.520/01, (Lei do Pregão), Decreto 5.554/2005, (Pregão Eletrônico), Decreto 2.271/1997, (Contratação de serviços na APF), IN 02 e IN 04; A contratação do fornecedor observará, entre outros, as normas pertinentes, incluindo o disposto na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002, no Decreto nº 2.271, de 1997, no Decreto nº 3.555, de 2000, no Decreto nº 3.931, de 2001 e no Decreto nº 5.450, de 2005.	Requisitos a serem incluídos no edital e seus anexos.

5.3.4 Requisitos de Documentação

TIPO	REQUISITO
Requisitos Comuns	<ul style="list-style-type: none">• Toda documentação entregue pela CONTRATADA deve estar em mídia digital, gravada em CD ou DVD, no formato da ferramenta na qual foi originalmente produzida, permitindo edição pela TELEBRAS, e em PDF, sem nenhuma restrição de aproveitamento do conteúdo;• Toda documentação deve estar aderente ao padrão estabelecido pela própria CONTRATADA, em relação aos elementos layouts, formato, tipografia gráfica, descrição de conteúdo (sumário), índices, numeração de páginas, colocação de figuras e tabelas, classificações de segurança, entre outros, de modo que os usuários tenham a consulta facilitada após assimilação do primeiro documento com que entrem em contato;• Toda documentação deverá ser aprovada pela TELEBRAS
Manuais	Deve Conter: <ul style="list-style-type: none">• Manual do gestor do sistema: características das regras de negócio e orientações operacionais referentes ao perfil de acesso gestor, com descrição de todos os processos gerenciados pelo Aplicativo.• Manual do usuário: orientações operacionais para cada público-alvo do Aplicativo.• Manual de instalação: roteiro sobre a instalação do sistema com as configurações específicas para a TELEBRAS.• Manual de Operação: descrição detalhada de todas as rotinas a serem executadas em ambiente de produção, com roteiros• Passo a passo, em situação normal de processamento e em situação de contingência.• Manual de Monitoração: roteiro para avaliação de desempenho e verificação de disponibilidade do sistema.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

5.3.5 Requisitos de Metodologia de Gerenciamento de Projetos

A contrata deverá seguir as melhores práticas de gerenciamento do Project Management Institute ((PMI®) para seu gerenciamento do projeto e que será utilizado no acompanhamento pela TI – TELEBRAS;

5.3.6 Requisitos de Metodologia de Desenvolvimento de Sistema

A CONTRATADA deverá seguir a metodologia de desenvolvimento de sistemas adotada pela TELEBRAS que se utiliza das melhores práticas de mercado neste seguimento, conforme descrito no Anexo IV;

5.3.7 Requisitos de Infraestrutura tecnológica

A CONTRATADA deverá se adequar ao cenário tecnológico disponível na TELEBRAS conforme as especificações do Anexo II;

5.3.8 Requisitos de Experiência Profissional/Capacitação técnica


TIPO	REQUISITO
Capacidade Técnica	A Equipe a ser alocada pela CONTRATADA deverá ser composta por profissionais que atendam a todos os perfis e critérios de experiência. A CONTRATADA poderá, ao longo do projeto, identificar a necessidade de alocar profissionais para exercerem perfis adicionais aos indicados. Os perfis e suas respectivas características mínimas seguem descritos no Anexo I.
Oferta do Serviço	Demonstrar que dispõe de equipe técnica e suporte local 24x7;
Suporte Técnico	Atestar que todo suporte ao desenvolvimento inclusive de novas soluções, disponibilização de <i>roadmaps</i> , e correções de <i>Bugs</i> seja localizado no Brasil;

5.3.9 Requisitos de Migração

A CONTRATADA deverá confeccionar um Plano de Migração a ser aprovado pela TELEBRAS, considerando as informações existentes no legado conforme Anexo I.

5.3.10 Requisitos de Integração

O novo APLICATIVO deverá ter a capacidade de interagir com os outros sistemas da TELEBRAS ou externos através *webservice* seguindo o modelo SOA (Arquitetura Orientada a Serviços).

 TELEBRAS	TERMO DE REFERÊNCIA	NÚMERO / ORIGEM /2012-3700/3000
		DATA / /2012
Aquisição de licença de direito de uso de <i>software</i> jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico		

5.3.11 Requisitos de Homologação do Serviço

A TELEBRAS procederá a homologação do serviço de acordo com as entregas pactuadas. A aceitação da totalidade será condicionada à entrega do total de cada uma das entregas parciais.

O detalhamento do objeto e a forma de execução do contrato estão dispostos nos Anexos abaixo descritos, que são partes integrantes deste Termo de Referência:

- Anexo I - Detalhamento do Objeto da Licitação.
- Anexo II - Ambiente Computacional da TELEBRAS.
- Anexo III – Requisitos de Usabilidade
- Anexo IV – Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas
- Anexo V – Dicionário de dados do Sistema de Acompanhamento de Ações Judiciais (SAAJ).
- Anexo VI – Termo de Recebimento Provisório.
- Anexo VII – Termo de Recebimento Definitivo.
- Anexo VII – Termo de Avaliação (Lista de Verificação).
- Anexo IX – Modelo de Acordo de Confidencialidade.

A automação dos processos, citados no anexo I, não poderá ser atendida por solução constituída por softwares de fabricantes distintos, mesmo que haja integração nativa, exceto softwares adicionais necessários para operacionalização da solução ofertada (ex: GED, BI, BPMS, Workflow, gerador de relatórios, gerenciador de barramento de serviços, etc.)

6. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

6.1 Solução

Deve permitir o gerenciamento, no mínimo, das informações referentes à emissão, renovação e revogação dos certificados digitais emitidos para as pessoas constantes da base de dados.

6.1.1 Fornecimento de Licença

A CONTRATADA deverá entregar as licenças de uso em nome da TELEBRAS de todos os módulos do Aplicativo que atendam os processos constantes do Anexo I e as licenças adicionais necessárias à operacionalização da solução, exceto



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

licenças do sistema operacional e banco de dados que serão fornecidos pela TELEBRAS.

6.1.2 Serviços de Implantação

Para cada processo do escopo do Aplicativo, a CONTRATADA deverá comparar sua atual execução na TELEBRAS com a execução suportada pelo Aplicativo. As diferenças detectadas deverão ser resolvidas por parametrização do Aplicativo, indicações de alteração do processo de trabalho da TELEBRAS, mediante análise e redesenho, caso necessário, ou codificação, nesta ordem, de modo a minimizar construção de novos componentes do software que dificultem futuras atualizações de versão do produto, o detalhamento segue descrito no Anexo I.

6.1.3 Serviços de Treinamento

A CONTRATADA deverá elaborar um plano de treinamento que será aprovado pela TELEBRAS, o detalhamento segue descrito no Anexo I. Este plano deve conter 4 Módulos da seguinte forma:

6.1.3.1 Módulo I: Para uso das metodologias, técnicas, ferramentas e *softwares* complementares utilizados na implantação, destinado à equipe de projetos da TELEBRAS.

6.1.3.2 Módulo II: Capacitar colaboradores da TI e multiplicadores das frentes funcionais, das áreas de desenvolvimento, suporte e produção da TELEBRAS, na implantação e manutenção do Aplicativo.

6.1.3.3 Módulo III: Para a formação de profissionais especialistas na arquitetura tecnológica do Aplicativo, devendo ser capazes de administrar o ambiente do Aplicativo.

6.1.3.4 Módulo IV: Capacitar todos os usuários na utilização do aplicativo.

7. DA HABILITAÇÃO

A habilitação da LICITANTE será verificada por meio da extração de relatório do SICAF, quanto aos documentos por ele abrangidos.

7.1 Relativo à Qualificação Técnica:

Certidões ou atestados, no mínimo de 2 (dois), fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem, a capacidade de fornecimento e implantação da solução, semelhantes aos previsto(s) no objeto desta licitação em características compatíveis, conforme previsto no Anexo I.



TELEBRAS

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

As certidões ou atestados deverão ser apresentados em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo.

No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

Os documentos poderão ser apresentados por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou, ainda, por publicação em órgão de imprensa oficial.

Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa efetuada por Tradutor Juramentado e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

Conforme previsto na Lei nº 8.666/93, no art. 43 - § 3º, os Atestados de Capacidade Técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério da TELEBRAS, para verificação de autenticidade de seu conteúdo. Encontrada divergência entre o especificado nos atestados e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviços entre o emissor do atestado e a licitante, além da desclassificação no processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

Sendo titular do *software* jurídico, a licitante apresentará o registro, no Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) ou Certidão da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação, *Software* e Internet (ASSESPRO) comprovando que os *softwares* apresentados na licitação são de sua propriedade (Decreto Federal nº 2.556/98 e Lei nº 9.609/98).

7.2. Prova de Conceito:

Visando comprovar o atendimento das especificações técnicas exigidas a licitante ofertante do melhor lance na fase de classificação deverá instalar o *software* jurídico totalmente operacional, devendo considerar o cenário tecnológico disponibilizado pela TELEBRAS, conforme descrito no Anexo I, provendo os recursos tecnológicos necessários para realização da demonstração sendo, então, emitido pela TELEBRAS um Termo de Avaliação.

A solução vencedora deverá preencher os critérios de avaliação com um mínimo de aceitação de 90% (noventa por cento) dos itens relacionados. A



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

TELEBRAS disponibilizará o ambiente virtual necessário para o evento ou, alternativamente, o fornecedor poderá trazer equipamento próprio considerando a configuração apresentada no Anexo II.

7.2.1 O licitante que não apresentar a prova de conceito, no prazo estabelecido, terá a cotação respectiva desclassificada para efeito de julgamento.

O *software* jurídico deverá ser instalado, configurado e em condições de ser avaliado, em até 5 (cinco) dias úteis, a contar do dia seguinte da comunicação da empresa detentora do melhor lance da fase de classificação pelo pregoeiro.

O prazo máximo para avaliação do *software* pela TELEBRAS será de até 8 (oito) dias úteis a contar do dia seguinte da conclusão da instalação e configuração pela proponente.

Caso a avaliação do *software* indique a sua total conformidade às especificações técnicas exigidas neste Termo, avaliadas no Anexo VII – Termo de Avaliação, deste Termo de Referência, a mesma será considerada homologada e a proposta aceita.

Caso a avaliação indique a sua não conformidade às especificações técnicas exigidas, as não conformidades serão listadas no Termo de Avaliação e a proponente ofertante do melhor lance terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, não prorrogáveis, a contar do dia seguinte da data de comunicação pelo pregoeiro, para proceder aos ajustes necessários.

A Equipe Técnica da TELEBRAS realizará nova avaliação no *software* ajustado no prazo de até 8 (oito) dias úteis, a contar do dia seguinte da reinstalação do *software* ajustado e um novo Termo de Avaliação será emitido indicando se o *software* ajustado, está ou não de acordo com as especificações técnicas exigidas.

Caso a nova avaliação indique a total conformidade às especificações técnicas exigidas, a mesma será considerada homologada e a proposta aceita.

Caso a proponente ofertante do melhor lance, não ajustar dentro do prazo, manifestar ou comprovar a impossibilidade de apresentar nova versão do *software* no prazo definido anteriormente, ela será desclassificada e eliminada do processo licitatório.

8. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Este Termo de Referência e suas especificações técnicas foram elaborados visando atender aos seguintes regramentos:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

- 8.1. Lei nº 8.666/93 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- 8.2. Instrução Normativa nº 02 de 30 de abril de 2008 e suas alterações – Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços continuados ou não.
- 8.3. Instrução Normativa nº 03, de 15 de outubro de 2009 e suas alterações – Altera a Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008.
- 8.4. Instrução Normativa nº 04, de 12 de novembro de 2010 e suas alterações – Dispõe sobre o processo de contratações de Soluções de Tecnologia da Informação.
- 8.5. Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998 - Dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1 A CONTRATADA obrigará-se a fornecer o objeto a ela adjudicado, conforme especificações estabelecidas no Edital em seus Anexos e na proposta apresentada, prevalecendo, no caso de divergência, as especificações e condições estabelecidas no Edital.

9.2 Correrá por conta da CONTRATADA as despesas para efetivo atendimento ao objeto licitado, tais como embalagens, seguro, transporte, montagem, treinamento operacional e de manutenção, manuais e aqueles referentes à estadia do pessoal, quer para instalação, quer para atendimento da garantia, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários e entrega, devendo a CONTRATADA enviar a quantidade necessária de pessoas para que as entregas ocorram sem prejuízo dos serviços normais do TELEBRAS.

9.3 Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições estabelecidas no Edital e em seus anexos.

9.4 Responsabilizar-se pelo perfeito cumprimento do objeto do contrato, arcar com os eventuais prejuízos causados à TELEBRAS ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade cometida por seus empregados ou prepostos envolvidos na execução dos serviços, respondendo integralmente pelo ônus decorrente de sua culpa ou dolo na entrega do produto ou serviços, o que não exclui nem diminui a responsabilidade pelos danos que se constatarem, independentemente do controle e fiscalização exercidos pela TELEBRAS.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

9.5 Comunicar à TELEBRAS, por escrito, quaisquer anormalidades, que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias.

9.6 A CONTRATADA não poderá alegar incapacidade de execução de parte ou todo do objeto contratado, bem como impossibilidade de ajuste e/ou adequação de performance técnica, qualquer que sejam os empecilhos, estando obrigada à execução dos ajustes e adequações necessárias para dirimi-los, sem ônus para a TELEBRAS. Excetuam-se os casos em que as falhas sejam provenientes da TELEBRAS.

9.7 Fica obrigada durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações (art. 8º, da Lei nº 9.609/98).

9.8 Dispor de mão de obra especializada, qualificada e em quantidade suficiente à perfeita prestação dos serviços, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da TELEBRAS, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

9.9 Responsabilizar-se por todos os custos com pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

9.10 Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos da TELEBRAS prejudicados em funções de reivindicações por parte dos colaboradores da CONTRATADA.

9.11 Assumir todas as despesas e ônus relativos ao pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, inexistente qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a TELEBRAS.

9.12 Informar à TELEBRAS, para efeito de controle de acesso às suas dependências, o nome, CPF e no número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços.



TELEBRAS

TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

9.13 Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de ações de contingências, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem a seus locais de trabalho.

9.14 Manter seus empregados, quando nas dependências da TELEBRAS, devidamente identificados com crachá subscrito pela CONTRATADA, no qual constará, no mínimo, sua razão social, nome completo do colaborador e sua fotografia.

9.15 Aceitar as determinações da TELEBRAS, efetuadas por escrito, para a substituição imediata dos colaboradores cuja atuação, permanência ou comportamento forem, ao seu critério, considerado prejudiciais e inconveniente à execução dos serviços.

9.16 A seleção, a designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

9.17 Tomar todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrências da espécie forem vítimas os seus empregados, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que verificadas nas dependências da TELEBRAS.

9.18 Cumprir as condições de garantia e suporte do objeto contratual de acordo com o Termo de Referência e seus anexos.

9.19 Fornecer as devidas notas fiscais/faturas, nos termos da lei e cumprir todas as obrigações fiscais decorrentes da execução do Contrato, responsabilizando-se por quaisquer infrações fiscais daí advindas, desde que a infração fiscal tenha resultado de obrigação da CONTRATADA.

9.20 Manter todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram a sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do contrato, sob pena de retenção dos valores, até sua regularização, sem ônus para a TELEBRAS, bem como a aplicação das demais penalidades.

9.21 Entregar os documentos eventualmente solicitados pela TELEBRAS no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de retenção de pagamentos.

9.22 Assumir total responsabilidade pelo sigilo das informações e dados, contidos em quaisquer mídias e documentos, que seus empregados ou prepostos vierem a



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

obter em função dos serviços prestados à TELEBRAS, respondendo pelos danos que venham a ocorrer.

9.23 Contratar todos os seguros a que estiver obrigada pelas leis brasileiras, em qualquer tempo, sem ônus para a TELEBRAS.

9.24 Responder pelo cumprimento dos postulados legais, cíveis, trabalhistas e tributários vigentes no âmbito federal, estadual ou do Distrito Federal.

9.25 Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pelos agentes designados pela TELEBRAS.

9.26 Não veicular publicidade ou qualquer informação quanto à prestação do objeto desta contratação sem prévia autorização da TELEBRAS.

9.27 Respeitar os direitos de propriedade intelectual relativo ao uso, proteção e segurança dos programas utilizados na execução do Contrato.

9.28 Além das obrigações expressamente previstas neste Contrato e de outras decorrentes da natureza do ajuste deverá a CONTRATADA:

- a) atender às demandas da TELEBRAS para atualização de licenças do *software* adquirido, fornecendo as mídias de instalação, se necessário, e manuais para as novas versões e *releases* do produto, bem como alocar pessoal técnico para realizar a atualização dos sistemas de forma remota quando necessário, durante o período de vigência deste Contrato;
- b) reparar, corrigir, remover, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução deste contrato;
- c) obter todas as licenças, autorizações e franquias necessárias à execução dos serviços de suporte técnico, pagando os emolumentos prescritos em lei;
- d) responsabilizar-se pelas ações executadas ou recomendadas por analistas e consultores do seu quadro de empregados, assim como pelos efeitos delas advindos na execução das atividades previstas neste Contrato ou no uso dos acessos, privilégios ou informações obtidos em função das atividades por estes executadas;
- e) efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da TELEBRAS, conforme descrito no item 5 do Anexo I – Termo de Referência;
- f) cumprir todas as demais obrigações constantes neste Termo de Referência;



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

- g) Custear os materiais de consumo utilizados por seus representantes;
- h) Assumir total responsabilidade pelos equipamentos, móveis e utensílios colocados à sua disposição para a execução do serviço, garantindo-lhes a integridade e ressarcindo à TELEBRAS das despesas com a manutenção corretiva decorrente de sua má utilização;
- i) Exercer controle sobre a qualidade e pontualidade dos serviços prestados.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA TELEBRAS

10.1 Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto e das demais cláusulas do Edital e do Contrato. A TELEBRAS poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2 Comunicar tempestivamente a CONTRATADA, por escrito, sobre as possíveis irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços para a imediata adoção das providências para sanar os problemas eventualmente ocorridos.

10.3 Proporcionar as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o que estabelecem o Edital e o Contrato.

10.4 Atestar as notas fiscais/faturas desde que tenham sido entregues como determina este contrato, verificar os relatórios apresentados, encaminhar as notas fiscais e/ou faturas, devidamente atestadas, para pagamento no prazo determinado.

10.5 Comunicar a CONTRATADA para que seja efetuada a substituição de empregado que, por qualquer motivo, não esteja correspondendo às expectativas.

10.6 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre as imperfeições, falhas, e demais irregularidades constatadas na execução dos procedimentos previstos no presente Edital e no Contrato, a fim de serem tomadas as providências cabíveis para correção do que for notificado.

10.7 Efetuar os pagamentos, no prazo e nas condições indicadas neste instrumento, dos serviços que estiverem de acordo com as especificações, comunicando à CONTRATADA quaisquer irregularidades ou problemas que possam inviabilizar os pagamentos.

10.8 Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

10.9 Dirimir, por intermédio do Fiscal do Contrato, as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

10.10 Fornecer em tempo hábil todos os dados técnicos e informações de sua responsabilidade, necessários à execução do serviço.

10.11 Manter os entendimentos com a CONTRATADA sempre por escrito, ressalvados os casos determinados pela urgência das medidas, cujos entendimentos verbais devem ser confirmados por escrito, dentro de até 3 (três) dias úteis, contados a partir do contato.

10.12 Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

10.13 Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações provenientes deste Contrato, permitindo o livre acesso de representantes, prepostos ou profissionais da empresa CONTRATADA às dependências do TELEBRAS, desde que devidamente identificados e acompanhados por representante da TELEBRAS.

11. DOS PRAZOS

Haverá uma reunião, a ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis a contar do dia seguinte da assinatura do contrato, entre o representante da Gerência Jurídica, a equipe da TI da aplicação na TELEBRAS e o representante da CONTRATADA, para o planejamento da instalação e migração para o novo software. Na reunião será apresentado pela CONTRATADA o cronograma detalhado para apreciação e aprovação da TELEBRAS.

- A CONTRATADA deverá apresentar plano de trabalho onde constarão todas as etapas necessárias para a conclusão deste projeto com a definição dos marcos para a entrega e homologação do conjunto de produtos que correspondem ao término de cada fase/etapa definidas neste Termo.

O fornecimento das licenças de uso, documentação, implantação e configuração do *software* jurídico (instalação) nos servidores e estações de trabalho, deverão estar concluídos no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, a contar do dia seguinte da assinatura do Contrato.

O *software*, após a sua instalação, deverá ser customizado nos servidores e estações de trabalho da TELEBRAS, no prazo de 90 (noventa) dias úteis.

Constatadas irregularidades no objeto contratual, a TELEBRAS poderá:

1. Se disser respeito à especificação, rejeitá-lo no todo ou em parte, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

- Na hipótese de substituição e/ou complementação, a CONTRATADA deverá fazê-la em conformidade com a indicação da TELEBRAS, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do dia seguinte da notificação por escrito, mantido o preço inicialmente contratado.
- Se disser respeito à diferença de quantidade ou de partes, determinar sua complementação ou rescindir a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

Os prazos a serem cumpridos pela CONTRATADA na prestação dos serviços contratados encontram-se definidos na Tabela de Prazos dos Serviços abaixo.

Tabela 03

Seq.	Evento	Prazo máximo	Início da contagem do prazo
1	Reunião entre a CONTRATADA e TELEBRAS para o planejamento da instalação e migração.	5 dias úteis	A contar do dia seguinte da assinatura do contrato.
2	Fornecimento das licenças de uso, documentação e configuração (instalação).	20 dias úteis	A contar do dia seguinte da reunião de planejamento do contrato.
3	Implantação	90 dias úteis	A contar do dia seguinte ao término da instalação.
4	Necessidade de substituição e/ou complementação do objeto.	5 dias corridos	A contar do dia seguinte da notificação por escrito da necessidade de substituição e/ou complementação do objeto.
5	Entrega pela TELEBRAS à CONTRATADA do arquivo contendo as informações existentes em seu sistema atual (SAAJ) para migração.	75 dias úteis	A contar do dia seguinte ao início da implantação.
6	Início e término da etapa de Migração.	15 dias úteis	A contar da data de entrega das informações pela TELEBRAS (item 5).
7	Início e término do Treinamento para os usuários gestores e os usuários finais.	15 dias úteis	Em cronograma a ser apresentado considerando a conclusão dos treinamentos 15 dias antes do encerramento da Implantação.
8	Estabilização e ajustes específicos.	45 dias úteis	A contar da conclusão e entrega da solução.
9	Suporte Técnico	Prazo restante do contrato	A partir da data de encerramento do período de estabilização, até o final do contrato.



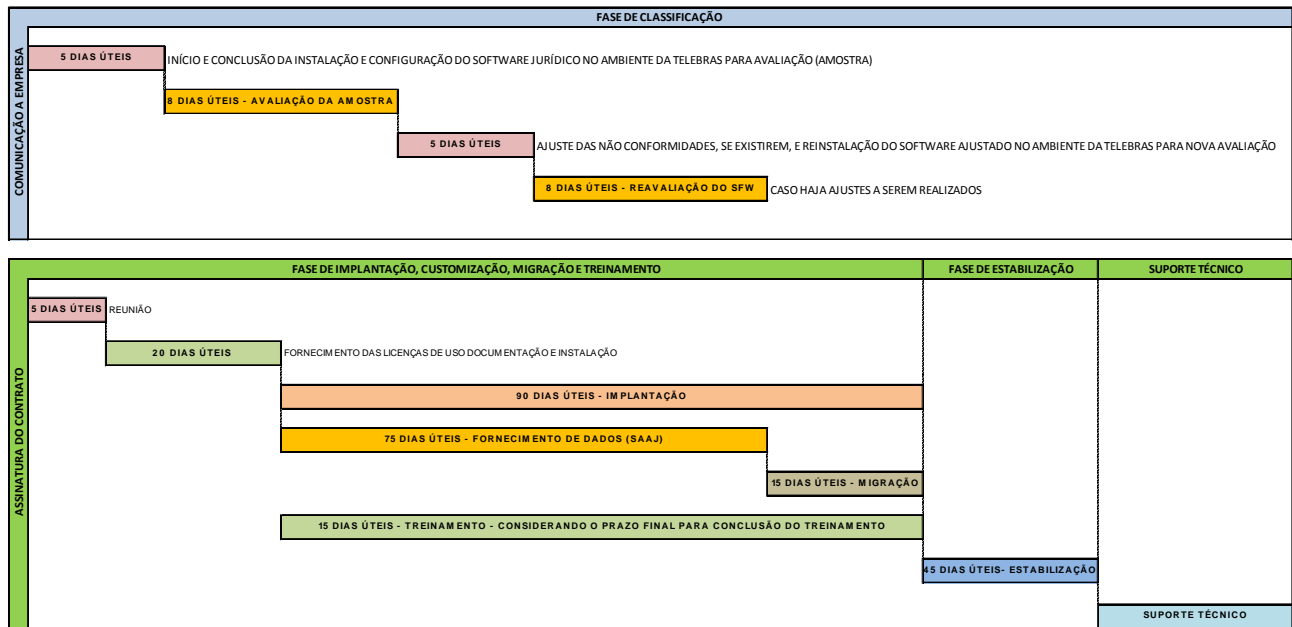
TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

QUADRO DEMONSTRATIVO - TABELA 03



12. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO

Nível mínimo de serviço exigido são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a TELEBRAS e a empresa CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar a prestação do serviço de suporte técnico conforme apresentados na Tabela abaixo.

No nível de serviço exigido estão definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

Os primeiros 45 dias úteis após a conclusão e entrega da solução serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo das partes.

A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela TELEBRAS, configura-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço exigido, sendo neste caso aplicado cláusula específica definidas nas sanções administrativas do contrato, levando em consideração o desconto no pagamento da fatura estipulado na Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido.

Fica estabelecido o Indicador constante da Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) – Tabela 04.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

Tabela 04

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)	
Indicador nº 1	Atraso na Entrega (AE)
Descrição do indicador	Mede os atrasos ocorridos nas entregas de produtos e artefatos acordados
Aferição	Pela TELEBRAS, contabilizados a partir dos prazos definidos na tabela nº 3
Nível mínimo de serviço exigido	I_{AE} Desejável: 0% (zero por cento) I_{AE} Aceitável: até 5% (cinco por cento) I_{AE} Inaceitável: acima de 5% (cinco por cento)
Fórmula de cálculo	$I = \frac{P_{EE} - P_{PE}}{P_{PE}} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I = Índice de atraso na entrega; P_{EE} = Prazo efetivo de entrega, em dias úteis; P_{PE} = Prazo planejado de entrega, em dias úteis, acordado</p>
Sanções	I_{AE} Desejável: nenhuma I_{AE} Aceitável: advertência I_{AE} Inaceitável: glosa de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso sobre o valor correspondente. Caso a CONTRATADA deixe de cumprir os prazos deste indicador a partir da terceira vez consecutiva ou quarta alternada, aplica-se a multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato.
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)	
Indicador nº 2	Não conformidade com os requisitos (NC)
Descrição do indicador	Mede as implementações que esteja em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do sistema
Aferição	Pela TELEBRAS, conforme requisitos definidos na tabela nº 2
Nível mínimo de serviço exigido	I_{NC} Desejável: 0% (zero por cento) QT_{NC} Aceitável: até 10% (dez por cento) I_{TI} Inaceitável: acima de 10% (dez por cento)
Fórmula de cálculo	$I_{NC} = QT_{NC} \times 100 T_{TI}$ Onde:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de software jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

	I_{NC} = Índice de não conformidades com os requisitos; QT_{NC} = Quantidade de não conformidades aferidas; T_{TI} = Quantidade total de requisitos
Sanções	I_{NC} Desejável: nenhuma I_{NC} Aceitável: advertência I_{NC} Inaceitável: glosa de 2% (dois por cento) no valor da O.S correspondente.
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)

Indicador nº 3	Atendimento de Chamado Técnico (AC)
Descrição do indicador	Mede o atendimento de defeitos encontrados após implantação
Aferição	Pela TELEBRAS, contabilizados a partir dos chamados técnicos abertos no atendimento a clientes da CONTRATADA atendidos fora dos prazos.
Nível mínimo de serviço exigido	I_{AC} Desejável: 0% (zero por cento) I_{AC} Aceitável: até 5% (cinco por cento) I_{AC} Inaceitável: acima de 10% (dez por cento)
Fórmula de cálculo	$I_{AC} = \frac{T_{CPF}}{T_C} \times 100$ <p>Onde:</p> I_{AC} = Índice de defeitos; T_{CPF} = Total de chamados atendidos fora do prazo; T_C = Total de chamados
Sanções	I_{AC} Desejável: nenhuma I_{AC} Aceitável: advertência I_{AC} Inaceitável: glosa de 2% (dois por cento) no valor da O.S. correspondente, a título de compensação à TELEBRAS pelo retrabalho na atividade de homologação.
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

Tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE)

Indicador nº 4	Atendimento a Dúvidas (AD)
Descrição do indicador	Mede os atendimentos de dúvidas
Aferição	Pela TELEBRAS, durante a execução da garantia
Nível mínimo de serviço exigido	I _{AD} Desejável: 0% (zero por cento) I _{AD} Aceitável: até 10% (dez por cento) I _{AD} Inaceitável: acima de 10% (dez por cento)
Fórmula de cálculo	$I_{AD} = \frac{T_{DFP}}{T_D} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I_{AD} = Índice de dúvidas; T_{DFP} = Total de dúvidas respondidas fora do prazo; T_D = Quantidade total de dúvidas</p>
Sanções	I _{AD} Desejável: nenhuma I _{AD} Aceitável: advertência I _{AD} Inaceitável: glosa de 2% (dois por cento) no valor da O.S correspondente
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega do relatório de serviços realizados e níveis de serviços prestados que devem ocorrer a cada 30 dias.

13. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O Contrato terá sua vigência a contar de sua assinatura por um período de 12 (doze) meses podendo o serviço de suporte técnico ser renovado por até 2 períodos iguais, dentro do limite previsto na Lei nº 8.666/93, tendo eficácia com a publicação no Diário Oficial da União.

14. DO LOCAL DE ENTREGA E EXECUÇÃO DO OBJETO DA LICITAÇÃO

14.1 Do Local de Entrega do Objeto Licitado:

A disponibilização do(s) objeto(s) adjudicado(s) deverá ser feita na sede da

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S/A – TELEBRAS

Gerência de Tecnologia da Informação (GTI)



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

SCS, Quadra 09 – Bl. B - Edifício Parque Cidade Corporate, Torre B - 3º andar, Sala 304
Brasília – DF – CEP: 70.308-200.

14.2 Da execução do Objeto:

Os serviços contratados serão executados nas dependências e com recursos da CONTRATADA, respeitadas as condições deste Termo de Referência, notadamente quanto ao uso de ferramentas e sistemas com direitos autorais.

Em caso de necessidade ou a critério da TELEBRAS, os serviços poderão ser prestados nas dependências da TELEBRAS, neste caso a CONTRATADA deverá prover os recursos tecnológicos necessários para realização dos serviços.

A CONTRATADA deverá utilizar comunicação de conexão ponto a ponto com criptografia, utilizando-se de uma VPN no modelo adotado na TELEBRAS – Checkpoint site to site versão R75.10 - entre as suas instalações e a TELEBRAS, com velocidade adequada a prestação do serviço. A CONTRATADA deverá arcar com todos os custos de instalação, manutenção ou quaisquer outros relacionados ao estabelecimento e manutenção da VPN, durante a vigência do contrato.

A conexão entre as instalações da CONTRATADA e a TELEBRAS será utilizada, quando autorizado pela TELEBRAS.

Os serviços a serem realizados aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de restabelecimento de equilíbrio econômico-financeiro, bem como, horas extras ou adicionais noturnos.

14.3 Do Recebimento do Objeto:

A entrega do objeto pela CONTRATADA e seu recebimento pela TELEBRAS não implicam sua aceitação definitiva, que será caracterizada pela emissão dos respectivo Termo de Recebimento Definitivo por itens contratados, conforme a Tabela 01 deste Termo, devendo:

- 14.3.1 vir acompanhado com toda a documentação técnica original, completa e atualizada, contendo os manuais, certificados de garantia e guias de instalação; todos em língua portuguesa (Brasil). A CONTRATADA deverá colocar à disposição os documentos em meio eletrônico;
- 14.3.2 a transferência de conhecimento (treinamento) será realizada em Brasília/DF, sendo a quantidade de turmas, carga horária, número de participantes e conteúdo conforme especificações contidas no item 5, do Anexo I deste Termo de Referência.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

15. DO DIREITO AUTORAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

Conforme estabelece o art. 9º, da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, será objeto de contrato de licença o uso de programa de computador no País. E na hipótese de eventual inexistência do contrato, o documento fiscal relativo à aquisição ou licenciamento de cópia servirá para comprovação da regularidade do seu uso.

A licença incluirá:

- a. os direitos de instalação e uso do *software*, incluindo as licenças de uso para a utilização do sistema e necessárias para sua manutenção, dos arquivos e programas necessários ao perfeito funcionamento do sistema a partir de ambiente computacional único, independentemente do número de servidores, processadores utilizados, limitados pelo número de usuários simultâneos, em conformidade com Anexo I deste Termo de Referência;
- b. Os direitos de uso e instalação sobre as adequações do *software* jurídico e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do contrato, sem ônus adicionais à TELEBRAS.

16. DA FISCALIZAÇÃO


A Fiscalização dos serviços será acompanhada pelo Fiscal do Contrato especialmente designado pela TELEBRAS, o qual deverá conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA quando da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento nos termos do art. 67, da Lei nº 8.666/93.

O objeto deste Termo de Referência estará sujeito a mais ampla e rigorosa fiscalização, a qualquer hora, em todas as áreas abrangidas pelos serviços, obrigando a empresa a prestar todos os esclarecimentos necessários que forem solicitados.

O representante da Administração promoverá o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º, do art. 67, da Lei nº 8.666/93.

A presença do Fiscal do Contrato como representante da TELEBRAS não diminuirá a responsabilidade da empresa, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, que não implicarão corresponsabilidade da TELEBRAS ou do servidor designado para a fiscalização.

O Fiscal do Contrato poderá sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do termo de

 TELEBRAS	TERMO DE REFERÊNCIA	NÚMERO / ORIGEM /2012-3700/3000
		DATA / /2012
Aquisição de licença de direito de uso de <i>software</i> jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico		

referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.

Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas, por escrito, ao Fiscal de Contrato com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelo servidor designado.

As decisões e providências sugeridas pela empresa ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência do fiscal designado pela TELEBRAS, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

O Fiscal do Contrato designado deverá conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das notas fiscais ou faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.

Ao Fiscal do Contrato fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato.

17. DOS PAGAMENTOS

O pagamento será efetuado parcialmente à CONTRATADA, mediante a conclusão e o Aceite Definitivo pela TELEBRAS das seguintes fases:

Tabela 05

Item	Serviço	% sobre o valor total do contrato
1	Entrega das licenças de direito de uso de <i>software</i> jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais	15
2	Conclusão da Instalação	10
3	Conclusão da Implantação	30
4	Conclusão da Migração de Dados	15
5	Conclusão do Treinamento	10
6	Os 20 % (vinte por cento) restantes do valor total da aquisição, serão pagos mensalmente, em parcelas iguais, durante a vigência do contrato, sendo o primeiro vencimento em 30 (trinta) dias após a emissão do último Termo de Aceite Definitivo referente aos itens 1, 2, 3 e 4, encerrando com o fim da vigência do contrato.	20

A Nota Fiscal/Fatura deverá conter seu endereço, seu CNPJ, o número do contrato, o número do banco, da agência e da conta corrente da empresa e a descrição clara do objeto da contratação.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

A Nota Fiscal/Fatura correspondente será examinada diretamente pelo Fiscal designado pela TELEBRAS, o qual atestará **o fornecimento das licenças de software e serviços contratados** e liberará a referida Nota Fiscal/Fatura para pagamento quando cumpridas, pela CONTRATADA, todas as condições pactuadas.

Em caso de necessidade de ajuste na Nota Fiscal/Fatura será estabelecido prazo para a CONTRATADA fazer a substituição do documento em questão.

O pagamento será efetuado, em moeda corrente, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao da entrega da Nota Fiscal /Fatura, com emissão de Ordem Bancária para crédito em conta corrente da CONTRATADA, conforme disposto no art. 40, inciso XIV, alínea “a”, da Lei nº 8.666/93, se comprovada a regularidade da empresa mediante consulta “on-line” ao SICAF.

Para execução do pagamento de que trata este subitem, a CONTRATADA deverá fazer constar como beneficiário/cliente da Nota Fiscal/Fatura correspondente, emitida sem rasuras, a TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A - TELEBRAS, CNPJ/MF nº 00.336.701/0001-04.

Caso a CONTRATADA seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES, a mesma deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal/Fatura, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a TELEBRAS por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

18. DA GARANTIA CONTRATUAL

A empresa vencedora deverá apresentar, em até 10 (dez) dias contados da assinatura do contrato, garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global estimado para contratação dos serviços, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob responsabilidade da TELEBRAS, consoante o inciso I, do art. 56, da Lei nº 8.666/93.

A TELEBRAS fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto contratado ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da CONTRATADA ou de seu preposto ou, ainda, para satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações ou omissões.

A TELEBRAS é reservado o direito de somente liberar a garantia de que trata o item anterior, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado do término da vigência deste contrato, caso haja adimplemento total de seu objeto.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

A TELEBRAS poderá descontar da garantia os valores que a CONTRATADA passe a lhe dever em virtude da ocorrência de qualquer das situações expressamente previstas neste contrato.

A garantia, inclusive na modalidade seguro-garantia, poderá ser executada para ressarcimento da TELEBRAS e para o pagamento dos valores das multas moratórias, multas punitivas e indenizações devidas pela CONTRATADA.

A autorização contida nos itens anteriores é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

Caso o valor da garantia venha a ser utilizado em pagamento de qualquer obrigação, desde que atribuída à CONTRATADA, esta se obriga a efetuar a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da data do recebimento da comunicação por parte da TELEBRAS.

19. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Se, na execução do objeto do presente Edital, ficar comprovada a existência de irregularidade ou ocorrer inadimplemento contratual pelo qual possa ser responsabilizada a CONTRATADA, esta, sem prejuízo das sanções previstas nos arts. 86 a 88, da Lei nº 8.666/93, poderá sofrer as seguintes penalidades ou sanções:

- advertência por escrito;
- multa de 1% (um por cento) do valor da proposta para cada dia ou fração de atraso do fornecimento do objeto licitado;
- será considerado como desistência do fornecimento, o atraso superior a 20 (vinte) dias do término do prazo de entrega proposto ou a suspensão do fornecimento ou serviços por igual prazo;
- multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total da Nota Fiscal quando for constatado o descumprimento de qualquer obrigação prevista neste Edital e/ou no Termo de Referência, ressalvadas aquelas obrigações para as quais tenham sido fixadas penalidades específicas.

A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras, previstas na Lei nº 8.666/1993, inclusive a responsabilização da licitante vencedora por eventuais perdas e danos causados à TELEBRAS.

A multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela TELEBRAS.

O valor da multa poderá ser descontado da Nota Fiscal/Fatura ou de crédito existente na TELEBRAS, em favor da CONTRATADA, sendo que, caso o valor da multa seja superior ao crédito existente, a diferença será cobrada na forma da lei.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

- Quando inviáveis ou insuficientes as compensações previstas no item anterior, o licitante vencedor será intimado a recolher o valor restante ou integral da multa apurada, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da intimação, sob pena de cobrança judicial;
- Caso o valor da multa não seja passível de inscrição em dívida ativa, sujeitar-se-á o licitante vencedor à aplicação de outra penalidade.

A licitante que, convocada no prazo de validade da sua proposta, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação, não mantiver a proposta/lance, falhar ou fraudar no fornecimento, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União, além de ser descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital, no Contrato e das demais cominações legais.

Sem prejuízo das sanções dispostas nos itens anteriores deste mesmo item, a recusa injustificada por parte da licitante ou cuja justificativa não seja aceita pela TELEBRAS em a mesma retirar a Autorização de Fornecimento, será interpretada como ruptura de Contrato e sujeitará a empresa adjudicada ao pagamento de multa no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor de sua proposta.

A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório e a sua cobrança não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

As sanções previstas neste Edital são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

Não será aplicada multa se, justificada e comprovadamente, o atraso na entrega do objeto desta licitação advier de caso fortuito ou de força maior.

A atuação da CONTRATADA no cumprimento das obrigações assumidas será registrada no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF, conforme determina o § 2º, do art. 36, da Lei nº 8.666/1993.

Em qualquer hipótese de aplicação de sanções, serão assegurados à licitante vencedora o contraditório e a ampla defesa.

As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da contratação, objeto deste termo de referência, correrão à Conta Contábil nº 142.16.151.9, recursos consignados no Orçamento da Gerência Jurídica da TELEBRAS.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico

21. DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgar, reproduzir ou utilizar.

22. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução das atividades, reservando-se a TELEBRAS o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização dessas atividades.

Não será permitida a subcontratação deste objeto no todo ou em parte.

É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

Fica assegurado à TELEBRAS o direito de, no seu interesse, anular ou revogar, a qualquer tempo, no todo ou em parte, a presente licitação, dando ciência às participantes, na forma da legislação vigente.

As proponentes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

A TELEBRAS poderá optar a qualquer momento durante a vigência do contrato, pela utilização de um sistema de sua propriedade.

Elaborado por: JOSÉ RONALDO DE PAIVA AVELAR Analista de Sistemas CÉSAR AUGUSTO DIAS DE OLIVEIRA Assistente Jurídico	De acordo: MÁRCIO ANTÔNIO RODRIGUES DOS SANTOS Gerente Jurídico	Aprovo o presente Termo de Referência: MARLISE KROTH LIPPERT Gerente de Tecnologia da Informação
---	--	---