



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. Objeto (Art. 18, § 3º, I)

Registro de Preços para aquisição eventual e futura de solução integrada de gerenciamento, monitoramento, verificação e análise de aplicações, incluindo garantia, suporte técnico, atualização de versões, transferência de conhecimento e serviços técnicos especializados, por 36 (trinta e seis) meses, para o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia – TJBA, conforme quadro abaixo:

LOTE ÚNICO			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Subscrição de solução para monitoramento de servidor de aplicação, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.268
2	Subscrição de solução para monitoramento de host, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.936
3	Subscrição de solução para análise de log, por 36 meses.	Gigabyte de dados	500
4	Subscrição de solução para monitoramento de sessão de usuário, por 36 meses.	Milhões de sessões/ano	2
5	Serviços de instalação, configuração e suporte.	UST	10.000

Obs.: A Unidade de Serviço Técnico – UST será calculada tomando-se como base o estabelecido no Item 13.3.10. Catálogo de Serviços.

2. Fundamentação da Contratação (Art. 18, § 3º, II)

2.1. Motivação (Art. 18, § 3º, II, a)

O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia – TJBA vem investindo recursos, ao longo dos anos, para melhorar sua infraestrutura de Tecnologia da Informação, possibilitando atender com eficiência e eficácia às necessidades internas e também dos usuários de seus serviços. Desta forma, investimentos na área de infraestrutura tecnológica e de sistemas aplicativos são necessários e fundamentais para a melhoria, continuidade, segurança e alta disponibilidade dos serviços prestados.

A Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização – SETIM, através de suas diretorias e coordenações, centraliza as ações de TIC (definição e gestão da aquisição de hardware e software, contratação de serviços de TI, incluindo o desenvolvimento de sistemas de informação, antes muito dispersas) e elabora normas técnicas relacionadas ao uso da estrutura de TIC no âmbito do Poder Judiciário.

Para cumprir suas obrigações regimentais, o TJBA mantém uma série de sistemas aplicativos, dentre os quais podemos destacar: PJe, Projudi, Proatend, Protweb, Natjus, E-Saj, Saipro, SIGA, entre outros.

A indisponibilidade ou baixa performance destes sistemas pode implicar em grande impacto no cumprimento dos objetivos estratégicos. É através deles que se faz possível



uma série de atividades relacionadas à Justiça, fundamentais para a preservação dos direitos do cidadão, o que traz benefícios diretos à sociedade e ao Estado.

Os contratos vigentes, vinculados à Coordenação de Sistemas – COSIS, têm como objeto unicamente as atividades de desenvolvimento de software. Não existem ferramentas capazes de gerenciar, monitorar, verificar e analisar as aplicações existentes. É indiscutível que estes serviços são indispensáveis ao funcionamento dos sistemas do Poder Judiciário, sem os quais poderá ocorrer sério prejuízo à continuidade da prestação jurisdicional, bem como impacto negativo no cronograma de disseminação de soluções como o Sistema PJe – Processo Judicial Eletrônico, por exemplo.

A paralisação ou simples indisponibilidade de um sistema poderá acarretar uma série de atrasos relacionados aos processos e sistemas do TJBA. Atualmente, o Tribunal não dispõe de uma ferramenta automatizada que possibilite o monitoramento de desempenho de aplicações que processam em sua infraestrutura distribuída.

O TJBA já buscou, de todas as formas, através de sua equipe de desenvolvimento, realizar um acompanhamento para resolução de problemas na infraestrutura das aplicações, não logrando êxito. A complexidade das aplicações exige, para investigação das causas de uma eventual indisponibilidade, um esforço impraticável, e nem sempre o TJBA dispõe do tempo necessário para tal.

A motivação dessa demanda decorre da necessidade de dispor de solução integrada de gerenciamento, monitoramento, verificação e análise dos sistemas aplicativos que processam no TJBA (solução APM – Application Performance Managing) e são disponibilizados aos usuários dos serviços jurisdicionais, solução esta que será implementada através de produto disponível no mercado de tecnologia, visando à manutenção das condições operacionais adequadas aos sistemas aplicativos e infraestrutura tecnológica subjacente.

A disciplina APM vem se popularizando e sendo difundida de forma bastante expressiva desde o segundo semestre de 2013. Isso vem ocorrendo devido ao aumento explosivo da complexidade das aplicações, envolvendo várias tecnologias, camadas, integrações e problemas com disponibilidade e alto tempo de resposta às transações realizadas pelos usuários.

Este mercado encontra-se em crescimento, por se tratar de uma demanda comum em todas as esferas. Em uma pesquisa exploratória na Internet, é possível identificar diversos fornecedores. Essas soluções têm se tornado cada vez mais completas, abrangendo as mais diversas tecnologias, na busca constante de atender às necessidades e desafios do cenário que se apresenta para o desenvolvimento e operação das aplicações.

Existe, hoje em dia, uma quantidade considerável de ferramentas de gerenciamento e monitoramento da qualidade das aplicações. Como em todo tipo de tecnologia, existem algumas mais simples e outras mais complexas, o que exige um estudo de funcionalidades que são indispensáveis para o atendimento desse tipo de necessidade.

Assim, este Termo de Referência deverá especificar as funcionalidades consideradas, pela área demandante, indispensáveis ao objeto da contratação, que pode ser caracterizado como comum (não se trata de item elaborado sob encomenda) e de uso contínuo.

O intuito da contratação é atender à necessidade de implantação de solução que possibilite o gerenciamento, monitoramento, verificação e análise de aplicações que processam no TJBA, contemplando a perfeita utilização dos recursos tecnológicos e a capacitação de recursos humanos a fim de melhor gerir os recursos existentes e os novos recursos a serem adquiridos, mantendo a alta disponibilidade no acesso às informações e



preservando a plena operacionalidade dos sistemas em funcionamento no regime 24x7 (vinte e quatro horas, nos 7 dias da semana).

Optou-se pelo modelo de subscrição de licenças em decorrência das análises dos projetos existentes em outros órgãos. Dispensa-se a necessidade de incorporação de ativos ao patrimônio do Tribunal e evita-se a obsolescência e a necessidade de atualizações tecnológicas, transferindo toda essa responsabilidade para a futura contratada, que deverá disponibilizar a solução em perfeito funcionamento, dentro dos níveis exigidos, e totalmente atualizada, sendo ela responsável pela infraestrutura e funcionalidades da solução através do modelo SaaS – Software as a Service, ou Software como Serviço.

O TJBA indicará servidores que participarão do processo de transferência de conhecimento, fundamental em eventuais interrupções contratuais ou encerramento precoce da avença.

No esforço de identificar os requisitos essenciais para uma solução deste tipo, buscou-se manter apenas aqueles indispensáveis, sem abandonar a obrigatoriedade de se alcançar a solução mais vantajosa para o Tribunal e compatível com a legislação em vigor. A apreciação desse aspecto técnico jurídico é de grande valia, pois dele resultará o objeto capaz de atender de forma plena à necessidade do TJBA, através da solução ofertada na proposta mais vantajosa, sempre observando que as especificações técnicas não devem se ater exclusivamente ao cenário atual do Tribunal, mas sim a cenários futuros, que ocorrem através do surgimento de novas demandas por aplicativos, funcionalidades e tecnologias, o que implica na exigência de cautela na elaboração de um projeto para que se alcance a solução mais adequada ao problema diante de uma infinidade de possibilidades que aparentemente o resolveriam.

Como o ambiente tecnológico do Tribunal não dispõe de nenhuma solução de gerenciamento, monitoramento, verificação e análise de aplicações capaz de garantir a qualidade e a disponibilidade das aplicações sustentadas e também das futuras, torna-se necessário buscar, junto ao mercado de tecnologia da informação, soluções capazes de atender à demanda atualmente existente.

2.3. Objetivos (Art. 18, § 3º, II, b)

A contratação licitada visa aos seguintes objetivos:

- Aprimorar o conhecimento e elevar a produtividade dos gestores e usuários dos sistemas do Poder Judiciário, através da disponibilidade dos sistemas aplicativos e infraestrutura tecnológica subjacente.
- Cumprir metas específicas do CNJ.
- Cumprir as metas do Planejamento Estratégico do TJBA no que diz respeito à necessária disponibilidade das aplicações sustentadas, acompanhando e monitorando a experiência do usuário.
- Obter a satisfação plena das necessidades das áreas internas e público externo.
- Implementar os resultados gerados com a ferramenta adquirida através dos contratos vigentes de fábrica de software celebrados entre o TJBA e empresas especializadas, cujos objetos compreendem a gestão do ciclo de vida das aplicações sustentadas pelo TJBA.
- Dispor de todos os itens e requisitos indispensáveis ao gerenciamento, monitoramento, verificação e análise de aplicações que processam no TJBA.
- Gerenciar todas as aplicações que apresentem alto tempo de resposta às transações de usuários e indisponibilidades, entre outros problemas.



- Realizar o monitoramento das aplicações em todos os níveis, com o intuito de identificar as causas raiz dos problemas, desde a camada de banco de dados até os acessos realizados pelos usuários.
- Realizar análises de aplicações, de logs, identificar falhas nos códigos-fonte e propor melhorias e correções, através de análises dos resultados obtidos através da solução.
- Garantir a qualidade dos serviços.

2.4. Benefícios (Art. 18, § 3º, II, c)

Buscando a eficiência na execução dos serviços, o TJBA realizou estudo das demandas atuais e futuras de sistemas estruturantes, que prestam serviços tanto ao ambiente interno do Tribunal quanto aos demais usuários de suas soluções.

Busca-se monitorar a qualidade das aplicações de ponta a ponta, identificando, com a maior celeridade possível, qualquer tipo de ocorrência que possa resultar em indisponibilidade de sistemas e dificuldades de acesso por parte dos usuários dos serviços jurisdicionais, com reflexos na sociedade em geral, que contam com estes serviços.

Todos os sistemas assistidos pela solução terão sua disponibilidade acompanhada, sendo identificados problemas de forma célere e propostas as correções em um curto de espaço de tempo, evitando que os sistemas permaneçam inoperantes por longos períodos.

A presente contratação permitirá ao TJBA colocar-se como referência no país em relação à prestação e disponibilização de serviços através de seus sistemas estruturantes.

A eficácia da contratação será garantida através do cumprimento dos acordos de nível de serviço, mediante fiscalização e apuração dos serviços prestados.

No aspecto econômico, a gestão e fiscalização contratuais buscarão o uso dos recursos contratados com a máxima qualidade, eficiência e com o maior alcance possível no PJBA.

Dentre outros, os seguintes problemas serão evitados:

- Indisponibilidade de aplicações consideradas imprescindíveis ao TJBA e usuários dos serviços jurisdicionais.
- Morosidade na investigação das reais causas dos incidentes e problemas.
- Baixa performance das aplicações.
- Falhas e problemas de acesso.
- Impossibilidade de identificação preventiva de problemas.
- Falta de conhecimento em relação à experiência do usuário das aplicações.
- Desconhecimento e insegurança acerca da infraestrutura tecnológica subjacente às aplicações.

A relação acima é uma síntese dos problemas que podem ser minimizados através do monitoramento proativo que a solução possibilita. Há a recomendação de, tão logo possível, quantificar esses impactos e construir indicadores que, posteriormente, venham a ser usados como mensuradores da qualidade dos serviços prestados, em termos de eficácia, efetividade e eficiência.

Os benefícios esperados são:

- Monitorar a experiência do usuário final, coletando informações a respeito das ações do usuário no browser (navegador).
- Monitorar as requisições em tempo de execução.



- Monitorar transações que envolvam regras de negócio.
- Analisar detalhadamente os códigos fontes das aplicações.
- Apresentar visão completa da transação, analisando desde as ações do usuário no browser até as chamadas da aplicação ao banco de dados, permitindo analisar toda a pilha de métodos e classes do código-fonte executados pela transação.
- Automatizar todo o monitoramento, desde o estabelecimento de linhas de base dinâmicas até alertas automáticos e adaptação a variações de ambiente, permitindo inclusive integrações com outras ferramentas de gestão e análise.

2.5. Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

O presente instrumento, no Planejamento Estratégico Institucional, encontra-se alinhado com:

Perspectiva	Recursos.
Macrodesafio	Melhoria da Infraestrutura e da TIC.
Objetivo	Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas.

Perspectiva	Recursos.
Macrodesafio	Melhoria da Infraestrutura e da TIC.
Objetivo	Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de TIC.

No Planejamento Estratégico de TIC, o alinhamento está previsto em:

Macrodesafio	Melhoria da Infraestrutura e da TIC.
Objetivo	Aprimorar a segurança da Informação.

Macrodesafio	Melhoria da Infraestrutura e da TIC.
Objetivo	Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas.

Esta contratação está prevista no Plano de Aquisições de 2019 do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia – TJBA, dentro do tópico “Ações de desenvolvimento e sustentação de componentes de software e sistemas de informação”, subitem “Aquisição de plataforma de desenvolvimento e gerenciamento de aplicações web e mobile”.

2.6. Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado com base nas informações contidas no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado pela Coordenação de Sistemas (COSIS) para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização (SETIM) e no conteúdo dos Estudos Preliminares desenvolvidos pela equipe de planejamento da contratação. Todos os documentos encontram-se no Processo Administrativo TJ-ADM-2019/04149, que trata desta contratação, em tramitação no SIGA.

2.7. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 18, § 3º, II, f)

Até algum tempo atrás, as licenças das soluções APM eram concedidas mediante quantificação dos componentes de software client-side (agentes), independentemente da arquitetura da solução monitorada. Atualmente, existe uma tendência de transição para outros modelos de licenciamento, com ênfase no software como serviço – SaaS e na adoção de métricas mais relacionadas aos serviços a serem executados, tais como:

- Volume de memória (licenciamento de servidores de aplicação e Host).



- Gigabyte de dados (licenciamento de logs de monitoramento).
- Milhão de sessões (licenciamento de usuários das aplicações).
- Unidade de Serviço Técnico – UST (serviços técnicos especializados).

A proposta de contratação, estruturada através do presente Termo de Referência, se materializará através de subscrições, com disponibilização da solução na forma de serviço; logo, a ferramenta que será empregada na execução é de inteira responsabilidade da futura contratada.

Os servidores do Tribunal serão capacitados para o uso da ferramenta através de uma transferência de conhecimento entre a futura contratada e o TJBA, a realizar-se mediante treinamento na modalidade hands-on e, eventualmente, treinamento oficial do fabricante.

Esta opção justifica-se pelo fato do TJBA não dispor de servidores com o conhecimento necessário neste tipo de tecnologia.

Os quantitativos para estimativa do volume a ser contratado foram elaborados tendo por base o ambiente tecnológico do TJBA.

Em razão da natureza e complexidade dos serviços acima mencionados, bem como dos volumes identificados, foi acatada a proposição do licenciamento integral do volume associado à demanda original, por se entender que o licenciamento parcial da solução poderá conduzir a situação de falha no alcance dos objetivos da contratação e à impossibilidade de monitorar aplicações críticas, especialmente quando se considera o ambiente virtualizado de execução das aplicações (VMware), no qual a ocorrência de migração de aplicações entre hosts é um fenômeno frequente.

Quanto às Unidades de Serviços Técnicos – UST, devido ao fato do TJBA não possuir um histórico para este tipo de contratação, a Equipe de Planejamento elaborou uma estimativa com base na média observada, ressaltando-se que a prestação desses serviços será sob demanda. Assim, um eventual erro dessa estimativa não deverá gerar despesas desnecessárias. Para proteção dos recursos financeiros, não será definida uma quantidade mínima de consumo mensal. Assim, apenas nos meses em que surgirem demandas serão consumidas Unidades de Serviço Técnico.

Considerando que esses serviços não exigem dedicação exclusiva, pois não há contratação de mão de obra e sim produtos mensuráveis, a CONTRATADA não poderá alegar que teve prejuízos pela falta de consumo de USTs em determinado período.

Estima-se a quantidade de 10.000 (mil) USTs como suficiente para a perfeita execução do projeto.

Importante destacar que se trata de um novo objeto, sem registros históricos ou quantitativos de referência. Caso a quantidade aqui estimada seja superior ao apurado durante a execução, ajustes contratuais poderão ser realizados, dentro dos limites previstos no § 1º do Inciso II do art. 143 da Lei n. 9.433 de 01 de março de 2005.

3. Análise de Mercado de TIC (Art. 18, § 3º, II, g)

3.1. Soluções disponíveis no mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

No segmento de software de gerenciamento de desempenho de aplicativos, existem diversos fabricantes, todos eles ofertando soluções capazes de atender às necessidades do TJBA. Dentre os principais fabricantes deste tipo de Solução, temos a CA Technologies, Dynatrace, Riverbed e CISCO (AppDynamics). Abaixo, faremos um breve resumo de cada um destes produtos:

- CA-Technologies: O CA – Application Performance Management traz o Team Center Experience View, uma visualização intuitiva que possibilita o alinhamento



das equipes em torno de objetivos de desempenho e resultados em com Possibilita a visão célere das interligações e dependências dos aplicativos gerando, de forma automática, mapas com modelos de dados multidimensionais usando qualquer combinação de atributos. Entrega uma visão completa de diagnósticos das aplicações monitoradas, com um rastreamento de transações que trabalha com APIs e aplicativos modernos, como Docker, Node.js, Java, PHP, .NET e outros.

- Dynatrace: Possibilita o acompanhamento da experiência do usuário e o impacto nos negócios. Permite o monitoramento e o gerenciamento do desempenho dos aplicativos de forma fácil, juntamente com a infraestrutura da nuvem. Entrega a possibilidade de resolução de problemas de aplicativos antes que os usuários sejam afetados. Possui monitoramento unificado, alimentado por Inteligência Artificial, através de recursos de monitoramento únicos no segmento, contendo ainda um portfólio único de tecnologias compatíveis. Otimiza a experiência do usuário, possibilita o maior índice de disponibilidade e desempenho das aplicações monitoradas. Entrega uma visão completa de diagnósticos das aplicações monitoradas, com um rastreamento de transações que trabalha com APIs e aplicativos modernos, como Docker, Node.js, Java, PHP, .NET e outros.
- Riverbed: Disponibiliza visibilidade e diagnósticos distribuídos e dinâmicos completos em aplicativos, redes e infraestrutura, dentro e fora da nuvem. A abordagem única de Big Data da Riverbed para o APM fornece uma visão completa – com detalhes completos das transações de cada usuário, para qualquer aplicativo, em qualquer escala. Possibilita o entendimento do impacto na experiência do usuário final com o monitoramento completo do dispositivo do usuário até o back-end e utiliza análise avançada e aprendizado de máquina ao Big Data do APM para resolver problemas antes que os negócios sejam afetados.
- Cisco (AppDynamics): A AppDynamics é uma das líderes no segmento APM. Fornece tecnologias que permitem uma visão ampla e célere, desde o código até o usuário final, independente da camada do sistema em que acontecem os incidentes. Essa abordagem garante melhoria na experiência do usuário de maneira proativa e permite alta disponibilidade, segurança e continuidade de negócios em mercados dinâmicos. A AppDynamics fornece soluções de monitoramento de aplicações de negócios (APM) que habilitam a transformação digital das organizações de forma mais simples, segura e rápida. Através da ferramenta de APM da Cisco, equipes técnicas podem observar o comportamento de cada linha de código de seus componentes de software e, dessa forma, compreender o impacto da aplicação na experiência do usuário e nas regras de negócio, ao mesmo tempo que obtém informações em tempo real sobre suas operações digitais.

3.2. Soluções Contratadas por outros Órgãos (Art. 18, § 3º, II, g)

Órgão	Ministério da Educação/MEC
Processo	23000.049162/2016-17
Objeto	Registro de preço para Contratação de empresa especializada para o fornecimento de Solução de Gerenciamento, Verificação e Análise de Performance Digital dos Serviços, Negócios, Aplicações e Infraestrutura do Ministério da Educação e prestação de Serviços Associados à Solução, SOB DEMANDA E SEM GARANTIA DE CONSUMO MÍNIMO e Suporte Técnico da Solução com atualização de versão, a fim de atender as necessidades do Órgão.



Órgão	Tribunal Superior Eleitoral/TSE
Processo	2017.8201-3
Objeto	Aquisição de Solução de Gerenciamento, Verificação e Análise de Performance Digital dos Serviços, Negócios, Aplicações e Infraestrutura do Tribunal Superior Eleitoral com suporte da solução, incluindo atualização da versão, a prestação de serviço de implantação tecnológica da Solução e a prestação de serviços especializados associados à Solução, conforme especificações, condições, quantidades e prazos constantes do Termo de Referência - Anexo I do Edital.
Órgão	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação/FNDE
Processo	23034.017838/2013-73
Objeto	Registro de Preços para eventual contratação de serviços para Monitoramento e Gerenciamento do Desempenho e da Disponibilidade das Aplicações Corporativas dos Órgãos e Entidades vinculadas do Ministério da Educação, contemplando serviços de disponibilização, instalação e configuração de toda a infraestrutura necessária (produtos) assim como também a operação do monitoramento com suporte técnico para atendimento proativo e reativo aos incidentes, conforme especificações constantes do edital.
Órgão	Banco Central do Brasil/BCB
Processo	73681
Objeto	Pregão Eletrônico – Aquisição de solução de monitoração de performance de aplicação (APM), para monitoração fim-a-fim do ambiente JEE, incluindo o serviço de instalação, treinamento, assistência técnica e garantia.
Órgão	Ministério Público do Estado de Minas Gerais/MPMG
Pregão Eletrônico	44/2017
Objeto	Aquisição de solução de APM (Application Performance Monitoring) para monitoração fim-a-fim de aplicações JAVA, .NET e PHP hospedadas em ambiente de Data Center, com flexibilidade de reutilização dos agentes contratados, incluindo instalação, configuração, treinamento e suporte técnico.

4. Definição e Justificativa da Solução Adotada (Art. 18, § 3º, II, g)

Esta contratação visa atender às demandas de disponibilidade de sistemas sustentados pelo Poder Judiciário da Bahia, reduzindo o tempo de indisponibilidade e aquele necessário às investigações e correções de falhas.

O modelo de contratação via SaaS é o que permite ao TJBA atingir seus objetivos com o menor desembolso possível, sem existir perda de qualidade na contratação. Ele ainda reduz a responsabilidade por atualizações, aquisições de novas versões e o risco de obsolescência da ferramenta.

Optou-se ainda por incluir a previsão de serviços especializados, na modalidade Unidade de Serviços Técnicos – UST, por se tratar de uma tecnologia nova, que envolve uma série de conhecimentos de outras plataformas, sistemas e linguagens, entre outros aspectos relevantes.

Não existem registros históricos que permitam estimar um quantitativo baseado em experiências anteriores; logo, o risco da contratação é de incapacidade de atendimento à demanda ou, de forma oposta, uma aquisição superior à quantidade necessária. Tendo em vista este risco, elaborou-se um dimensionamento aderente à projeção futura, numa perspectiva conservadora, somada ao fato da realização do certame através do sistema de Registro de Preços. Logo, caso o volume contratado não se mostre suficiente para o período correspondente, contratações adicionais poderão ser realizadas para que o objeto tenha seu propósito alcançado.

O objeto deste certame se refere a serviços de Tecnologia da Informação, estruturados na integração de serviços de TI e automação, tendo como finalidade o alcance dos resultados pretendidos pela contratação, que, no processo em questão, refere-se à solução de componentes de software e serviços especializados, com transferência de conhecimento e serviços técnicos especializados. O objeto da pretendida contratação, juntamente à composição dos itens e respectivas quantidades demandadas, forma o



conjunto de serviços a serem contratados e configuram uma única solução de Tecnologia da Informação.

Todos os itens do escopo de fornecimento possuem correlação entre si e são elementos inseparáveis de uma mesma e única solução de Tecnologia da Informação para prover a infraestrutura desejada para gerenciamento, monitoramento, verificação e análise de aplicações.

O objetivo principal da contratação é dispor de solução integrada, através da qual as demandas judiciais da população que depende dos serviços prestados por este Tribunal terão seu padrão operacional consideravelmente elevado. Pretende-se assim tornar os serviços mais céleres e com uma qualidade superior, mantendo os sistemas operantes e sem qualquer tipo de falha.

O futuro instrumento contratual terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos.

5. Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Trata-se de contratação de serviços de natureza comum, podendo ser definidos com base em especificações usuais de mercado. Essa definição se aplica tanto aos serviços de suporte quanto aos de treinamento e implantação.

Os itens que constituem o objeto deste Termo de Referência enquadram-se no conceito de **bens e serviços comuns**, nos termos da Lei 10.520/02, onde os requisitos técnicos são suficientes para determinar o conjunto da solução escolhida, constatando-se, ainda, que a solução é fornecida por mais de uma empresa no mercado.

6. Parcelamento e Adjudicação do Objeto (Art. 18, § 3º, II, i)

Tendo em vista as circunstâncias e requisitos de qualidade e complementaridade do objeto, optou-se pela contratação em lote único, não obstante as recomendações dos órgãos de controle com vistas à contratação em lotes sempre que houver possibilidade, a fim de favorecer a competitividade e, conseqüentemente, obter contratações economicamente mais vantajosas, que, conforme comprovamos, não é o caso.

7. Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta (Art. 18, § 3º, II, j)

Considerando a natureza de serviço comum do objeto, será utilizada a modalidade Pregão Eletrônico, com seleção pelo menor preço global, mediante o sistema de Registro de Preços.

Não será admitida a subcontratação nem a participação de empresas em consórcio.

7.1. Proposta Comercial (Art. 18, § 3º, II, j)

A proposta comercial deverá obedecer ao modelo constante no Anexo II, anexo a este Termo de Referência, e conter a especificação clara e completa dos preços ofertados, obedecida a mesma ordem constante nesse documento, sem alternativas de preços, ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

Os preços ofertados devem incluir todos os insumos necessários, mão de obra, impostos, taxas, despesas de deslocamento e quaisquer outros custos incidentes na execução dos trabalhos. Não será aceita nenhuma inclusão no faturamento além dos itens precificados no modelo de proposta.



7.2. Comprovação do Atendimento aos Requisitos Técnicos

- Para possibilitar a constatação do atendimento às exigências do edital, a proposta comercial, a ser encaminhada pelo arrematante após a disputa de lances, deverá ser numerada correlativamente em todas as suas páginas (inclusive os anexos, declarações e documentação comprobatória), timbradas ou carimbadas com o nome da empresa licitante e rubricadas pelo preposto habilitado a representá-la nesta licitação.
- A tabela de características, exigidas no Anexo III deste Termo de Referência, deve ser preenchida com as especificações da solução ofertada, necessariamente atendendo a todos os requisitos exigidos.
- Para facilitar a verificação, cada especificação deverá ser acompanhada, na coluna correspondente, pela indicação da página e linha da documentação comprobatória onde se encontra a comprovação correspondente.
- A documentação comprobatória poderá incluir folhetos, manuais, publicações oficiais do fabricante e/ou páginas da Internet onde as características declaradas sejam convenientemente descritas e comprovadas.
- Todas as características declaradas devem ser comprovadas através de documentos de domínio público.

7.3. Prova de Conceito – PoC (Art. 18, § 3º, II, j)

7.3.1. Definição do Ambiente

- Após análise da documentação comprobatória pela área demandante e verificado, com parecer favorável, o atendimento a todos os requisitos exigidos, a Licitante será convocada para Reunião de Alinhamento com o objetivo de definir ambiente da PoC, que será realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

7.3.2. Entrega e Instalação

- No prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento a Licitante deverá entregar e instalar a solução em ambiente de teste a ser disponibilizado pelo Tribunal de Justiça.
- O fornecedor deverá disponibilizar e instalar licenças da solução ofertada em quantidade suficiente para a realização da Prova de Conceito.
- Endereço de entrega e instalação: Tribunal de Justiça do Estado da Bahia. 5ª Avenida do CAB, Nº 560. Salvador/BA – CEP 41745-971.

7.3.3. Execução da Prova de Conceito

- A Prova de Conceito será realizada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da conclusão da etapa anterior.
- A Prova de Conceito destina-se, exclusivamente, a garantir a adequação da solução apresentada às características específicas do ambiente de informática do TJBA.
- Não será admitida, nesta fase, a comprovação do atendimento a requisitos técnicos gerais que porventura não tenham sido comprovados na documentação anexa à proposta.
- Todos os requisitos da especificação técnica devem ser validados concomitantemente, sem prejuízo de funcionalidade ou desempenho, considerando as características do ambiente e as necessidades do TJBA.



7.3.4. Limites Máximos de Preços (Art. 18, § 3º, II, j)

Foram solicitadas cotações de preço a empresas especializadas neste tipo de solução, sem prejuízo de participação de outras que ofereçam solução aderente e compatível com as especificações e os níveis de serviço necessários a este TJBA, o que possibilitou a configuração do quadro de valores abaixo discriminado:

Item	Descrição	Unidade	Qtd.	Preços Referenciais (R\$)
1	Subscrição de solução para monitoramento de servidor de aplicação, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.268	6.238.560,00
2	Subscrição de solução para monitoramento de host, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.936	2.828.334,67
3	Subscrição de solução para análise de log, por 36 meses.	Gigabyte de dados	500	690.666,67
4	Subscrição de solução para monitoramento de sessão de usuário, por 36 meses.	Milhões de sessões/ano	2	882.617,33
5	Serviços de instalação, configuração e suporte	UST	10.000	3.080.000,00
Total				13.720.178,67

Valor global referencial máximo estimado para a presente contratação: R\$ 13.720.178,67 (treze milhões, setecentos e vinte mil, cento e setenta e oito reais e sessenta e sete centavos).

7.4. Qualificação técnica (Art. 18, § 3º, II, j)

A qualificação técnica do licitante será aferida com base nos seguintes documentos:

- Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando atividade pertinente e compatível, em características, quantidades e prazos, com o objeto desta licitação, incluindo expressamente:
 - Fornecimento, instalação, configuração e suporte técnico de solução de monitoramento de performance de aplicações.
 - Prestação de serviços de instalação, configuração e suporte técnico medidos em Unidade de Serviços Técnicos – UST.
 - Obs.: Para comprovar suficientemente a aptidão da empresa licitante, os atestados deverão conter informações detalhadas sobre os serviços prestados, tais como as aplicações monitoradas, quantidade de usuários, tempo de execução efetiva e grau de satisfação do contratante.
- Atestado de Visita Técnica Obrigatória, conforme Anexo IV deste Termo de Referência.
 - A visita técnica é necessária para conhecer o ambiente de TI e as necessidades específicas que devem ser contempladas na elaboração das propostas, podendo a sua omissão ocasionar execução deficiente ou bem inviabilizar economicamente a execução por falta de previsão de custos não advertidos.
 - A visita técnica poderá ser realizada por um representante da licitante, acompanhado por um profissional designado pelo TJBA, em data previamente marcada pelo telefone (71) 3372-1504 em dias úteis, no horário de 9h às 17h.
 - Não serão agendadas visitas técnicas que forem solicitadas com menos de 2 (dois) dias úteis de antecedência em relação à data de abertura das propostas.



O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia se reserva o direito de realizar diligências para averiguar a veracidade dos documentos e declarações.

Sempre que julgar necessário, o CONTRATANTE poderá solicitar a apresentação do original dos documentos, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitações de documentos” em substituição aos comprovantes exigidos no presente Edital.

O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências no ambiente da empresa licitante a fim de garantir que a mesma esteja em condições de fornecer os serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo primeiro e em conformidade com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

8. Adequação do Ambiente (Art. 18, § 3º, II, k)

É apresentada abaixo a descrição do ambiente de infraestrutura do TJBA que será atendido pela solução:

SERVIDORES WEB	QTD.	SISTEMA OPERACIONAL	NOME E VERSÃO	MEM. RAM (GB)
	16	Linux RedHat 7	Apache 2.4	352
	1	Linux RedHat 7	Nginx	16
	2	Linux RedHat 7	Node.js	32
SERVIDORES DE APLICAÇÃO	QTD.	SISTEMA OPERACIONAL	NOME E VERSÃO	MEM. RAM (GB)
	40	Linux RedHat 7	WildFly 9.0.2	960
	10	Linux RedHat 7	Jboss EAP 7	220
	8	Linux RedHat 7	Tomcat 6	88
SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	QTD.	SISTEMA OPERACIONAL	NOME E VERSÃO	MEM. RAM (GB)
	6	Linux RedHat 7	PostgreSQL 9.6	512
	4	Oracle Linux 7	Oracle 11.2.0.4	1024

Considerando a infraestrutura de servidores do TJBA, não serão necessárias adequações, apenas a instalação dos agentes da solução nos servidores a serem monitorados e a criação de um ambiente para os componentes servidores da solução.

Também não serão necessárias adequações do espaço físico, infraestrutura elétrica e mobiliário.

Não foram identificados impactos ambientais na implantação da solução.

9. Conformidade Técnica e Legal (Art. 18, § 3º, II, I)

Esta licitação obedecerá, integralmente, as disposições da Lei Estadual nº 9.433/05, Lei Complementar nº 123/2006, das Leis Federais nºs 10.520/02 e 8.666/93, no que for pertinente, Decreto 9.457/2005, Resoluções nº 07/05 e 229/16 do CNJ, além dos Decretos Judiciários nºs 12/03, 44/03, 13/06, 28/08 e 784/14 do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

10. Confidencialidade e Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade das informações do CONTRATANTE, comprometendo-se a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido do mesmo no curso da prestação dos serviços, a menos que esteja autorizada formalmente e por escrito para tal.

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto a respeito de quaisquer dados, informações e artefatos, contidos em documentos e mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar esses dados, informações e artefatos, sob pena de



aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará Termo de Confidencialidade conforme Anexo VI, responsabilizando-se pela manutenção do sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

Cada funcionário da CONTRATADA que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação deverá tomar conhecimento do Termo de Confidencialidade e assinar um Termo de Ciência, conforme Anexo VII, comprometendo a sua responsabilidade pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

A CONTRATADA e seus funcionários deverão observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

A CONTRATADA e seus funcionários deverão atender integralmente à Resolução Nº 06, de 07 de maio de 2014, que institui a Política de Segurança do Poder Judiciário do Estado da Bahia, e a quaisquer outras normas do CONTRATANTE que venham a modificá-la, aperfeiçoá-la ou substituí-la.

Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar todas e quaisquer informações e documentações solicitadas pelo CONTRATANTE sobre os profissionais indicados para a prestação de serviços.

O CONTRATANTE se reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

É proibida a veiculação de publicidade, direta ou indiretamente, relacionada com os serviços constantes deste Termo de Referência, salvo se houver prévia autorização por escrito do CONTRATANTE.

11. Obrigações da Contratada (Art. 18, § 3º, II, m)

1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando o CONTRATANTE autorizado a descontar da garantia ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade às normas e determinações em vigor.
5. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá.
6. Apresentar ao CONTRATANTE, quando solicitada, a relação nominal dos empregados que adentrarão as suas instalações para a execução dos serviços.



7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE.
8. Atender às solicitações do CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.
9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas do CONTRATANTE.
10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido.
11. Relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
12. Não permitir a realização de qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
13. Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
15. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.
16. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
17. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE.
18. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da prestação do serviço pelo CONTRATANTE.
19. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução proposta.
21. Ceder ao CONTRATANTE, quando for o caso, os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos gerados ao longo do contrato, incluindo documentação, modelos de dados e bases de dados.
22. Manter atualizados seus dados cadastrais junto ao CONTRATANTE.
23. Credenciar devidamente o seu preposto para representá-la em todas as questões relativas à execução do que fora contratado, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessárias ao processo decisório, o acompanhamento da execução dos serviços e a realização de interface técnica e administrativa junto ao CONTRATANTE.
24. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos objetos deste Termo de Referência, não podendo invocar, posteriormente, desconhecimento para cobranças extraordinárias.



25. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de entrega, propondo as ações corretivas necessárias.
26. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, observando as definições técnicas deste Termo de Referência.
27. Entregar os produtos e serviços dentro do prazo estipulado contratualmente.

12. Obrigações do Contratante (Art. 18, § 3º, II, m)

1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
2. Encaminhar as demandas formalmente à CONTRATADA, por meio de OS – Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
5. Pagar à CONTRATADA o valor resultante dos produtos e da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos.
6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA.
7. Designar formalmente representantes para gerenciar o contrato.
8. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional especialmente designado, ao qual caberá anotar, em registro próprio, as falhas detectadas e as medidas corretivas necessárias.
9. Examinar todos os produtos e serviços recebidos e decidir sobre a sua aceitação ou rejeição.
10. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos do contrato assinado.
11. Proporcionar todas as condições e prestar as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais.
12. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo preposto da CONTRATADA.
13. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.
14. Acompanhar a execução dos serviços objeto do Termo de Referência.
15. Glosar, em parte ou integralmente, o pagamento de serviços não aprovados pela fiscalização do contrato e aplicar as respectivas penalidades.
16. Efetuar o pagamento devido pelos serviços efetuados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais.
17. Na condição de Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços cabem ao CONTRATANTE as seguintes obrigações:



- Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.
- Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.
- Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.
- Autorizar ou não o fornecimento da solução para órgão não participante da Ata de Registro de Preços, observado a legislação, quantitativos, limites e condições previstas em lei.
- Definir como mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, os seguintes instrumentos: ofício e e-mail. Os seguintes eventos deverão ser objeto de comunicação entre os órgãos:
 - Aplicação de sanções administrativas;
 - Alteração de item registrado em Ata por modelo equivalente ou superior.

13. DETALHAMENTO DO OBJETO (Art. 18, § 3º, III)

13.1. Forma de Execução e de Gestão do Contrato (Art. 18, § 3º, III, a)

O CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.

A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos inerentes ao escopo da contratação.

13.2. Principais Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

- Patrocinador da Contratação: Titular da SETIM – Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização, área demandante, responsável por representar os interesses do TJBA no contexto desta contratação, pela aprovação da necessidade e, por fim, pela negociação das ações necessárias para que os objetivos sejam alcançados.
- Gestor do Contrato: Servidor do quadro permanente do Tribunal de Justiça, a ser designado oportunamente mediante portaria, com as seguintes responsabilidades:
 - Planejar e orientar a contratação, especialmente para estabelecer diretrizes para a contratação e condução dos vínculos contratuais.
 - Manter fluxo de comunicação e administrar as relações com a CONTRATADA.
 - Acompanhar o andamento do contrato, especialmente no referente aos cumprimentos e descumprimentos contratuais.
 - Manter-se sempre informado de todas as ocorrências contratuais e repassar às autoridades, proativamente, aquelas que interfiram no fornecimento e/ou nos serviços de garantia.
 - Paralisar a execução do contrato no caso de estar em desacordo com o pactuado ou diante de graves descumprimentos pelo fornecedor ou riscos para a Administração.
 - Promover as pertinentes penalizações e fazer os contatos necessários em nome do Tribunal.
 - Promover os pertinentes ajustes no contrato.
 - Conduzir o encerramento do contrato.



- Fiscais do Contrato: Servidores do quadro permanente do Tribunal de Justiça serem oportunamente designados mediante portaria, responsáveis pela fiscalização do contrato sob os pontos de vista funcional, técnico e administrativo, aos quais competirá:
 - Verificar os recursos materiais e humanos empregados na execução do contrato.
 - Verificar a forma de execução do objeto do contrato.
 - Avaliar o cumprimento de todas as obrigações contratuais.
 - Cobrar da CONTRATADA o cumprimento do contrato.
 - Promover o registro documentado de todas as ocorrências contratuais diretamente relacionadas às obrigações assentadas no contrato.
 - Manter contato com a CONTRATADA de modo a promover todo o tipo de interlocução operacional em nome do Tribunal.
 - Comunicar ao Gerente do contrato as ocorrências de cumprimento e de descumprimento contratual detectadas.
- Preposto da CONTRATADA: Como anexo ao contrato, deverá a CONTRATADA indicar, formalmente, o seu preposto como responsável pela execução, nos termos do artigo 1561, da Lei nº 9.433/05.
 - O representante nomeado pela CONTRATADA deverá ter condições de coordenar a execução do contrato e ter poderes expressos para representá-la em todos os atos do contrato, especialmente para ajustes obrigacionais registrados em atas de reuniões, termos de recebimento ou recusa de objeto a ser entregue, notificações, ofícios, e demais atos relacionados à execução do contrato.
 - Esta designação será escrita, assinada pelo representante da CONTRATADA (outorgante) e pelo próprio preposto indicado, devendo conter, no mínimo, as disposições do “Termo de Nomeação de Preposto”, Anexo V deste Termo de Referência.
 - No ato da designação, a Contratada deverá apresentar todas as informações de contato do preposto escolhido (endereço, telefone, celular, WhatsApp, e-mail etc.), bem como os canais específicos para o registro de solicitações, consultas, intimações, etc.
 - Havendo necessidade de realizar reuniões de planejamento e/ou ajuste da execução dos serviços, o Gestor do Contrato poderá convocar reuniões específicas, as quais o Preposto da Contratada deverá comparecer no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis¹.

13.3 Dinâmica da Execução (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

13.3.1 Instrumentos Formais de Solicitação (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

As subscrições de software que compõem a solução deverão ser entregues em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da publicação do contrato no Diário do Poder Judiciário do Estado da Bahia.

¹ A critério do Gestor do Contrato e concordância da CONTRATADA, essas reuniões poderão ser realizadas em forma presencial ou remota, mediante conferências telefônicas, videoconferências ou similar.



Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA – instalação, configuração, treinamento, resolução de problemas etc. - serão solicitados pelo CONTRATANTE mediante Ordem de Serviço – OS².

A data de emissão de cada OS deverá expressar a data atual de sua emissão e não as datas de empenho e/ou contrato.

Todas as OSs deverão ser atendidas pela CONTRATADA nos prazos máximos especificados neste Termo de Referência.

13.3.2 Atendimento aos Prazos de Garantia (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Todas as licenças de software deverão ser garantidas pelo fabricante, assegurando a disponibilidade de atualizações, correções de erros de software e recursos de suporte remoto durante 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da emissão de cada uma das subscrições.

A garantia dos serviços será assegurada por duas vias: prestação de caução e acordo de níveis de serviços.

13.3.2.1 Garantia Caução (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

No ato da assinatura do contrato, como garantia da totalidade dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar caução equivalente a 5% do valor global, conforme condições definidas na Minuta de Contrato presente neste Edital.

13.3.2.2 Acordo de Nível de Serviço (ANS)

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada por representantes do CONTRATANTE, que poderá utilizar-se da contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pelos danos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ato ilícito na execução do contrato. Além disso, a ocorrência de irregularidades não implica em corresponsabilidade do CONTRATANTE.

A avaliação da qualidade e da adequação dos serviços ocorrerá a cada entrega de produtos previstos nas OSs, e será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato com base nos indicadores definidos neste documento. Para avaliar a qualidade dos serviços prestados, o CONTRATANTE poderá utilizar os registros gerados por outras empresas contratadas.

Indicador de Atraso nas Execuções (IAE):

Finalidade:	Garantir o atendimento à execução das OSs dentro do prazo acordado.
Escopo de Aplicação:	Este indicador se aplica aos itens do escopo de fornecimento.
Forma de Aferição:	É apurado o indicador de atraso entre a data acordada para entrega/execução da OS – Ordem de Serviço e a data efetiva de recebimento pelo CONTRATANTE. A aferição será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato.

2 A critério do Gestor do Contrato e concordância da CONTRATADA, a Ordem de Serviço física em papel poderá ser substituída por outros meios, tais como o registro e acompanhamento dos chamados em sistema informatizado.



Mecanismo de Cálculo:	$IAE = \frac{QDA}{PPE}$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • QDA – Quantidade de Dias de Atraso, é a quantidade de dias decorridos após o prazo de entrega. Ela é obtida pela subtração da quantidade de dias efetivamente utilizados para a entrega subtraídos da quantidade de dias planejados para a entrega. • PPE – Prazo Planejado para a Entrega, é a quantidade de dias planejados para a entrega, conforme estabelecido neste Termo de Referência ou na OS. • Ambos são medidos em dias úteis. Serão considerados dias corridos apenas quando a característica do serviço ou entrega exigir, a exemplo dos serviços emergenciais (esse fato deverá ficar explícito na OS) e outros que estejam previstos neste Termo de Referência. Caso contrário, serão considerados apenas os dias úteis. • IAE – Indicador de Atraso nas Execuções, é o indicador de atraso na execução da Ordem de Serviço (OS).
Periodicidade:	A cada OS emitida.
Cobertura:	Durante toda a vigência contratual.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	<p>Se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $IAE \leq 0$, não há ajuste, uma vez que o nível desejado foi atingido. • $0 < IAE \leq 0,3$, a empresa contratada será comunicada do fato, uma vez que foi constatado o atraso, entretanto sem aplicação de glosa ou penalidade. • $IAE > 0,3$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso o CONTRATANTE não acate a justificativa, será aplicado um fator de desconto conforme a expressão abaixo: $VF = VI \times \left(1 - \frac{IAE}{10}\right)$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VF – Valor Final, é o valor final da demanda, projeto ou etapa, após a aplicação do desconto referente a este indicador. Esse valor descontado será faturado pela empresa contratada. • VI – Valor Inicial, é o valor aferido da demanda, projeto ou etapa antes da aplicação do desconto referente a este indicador.
Sanções:	IAE > 2,0 será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso o CONTRATANTE não acate a justificativa, poderá caracterizar-se inexecução da demanda, projeto ou etapa, com a aplicação das penalidades previstas no contrato.

Tempo de Investigação e Indicação da Causa Raiz (TIICZ):

Atualmente, por amostragem, leva-se aproximadamente 48 horas para investigar e indicar uma causa.

Finalidade:	Apurar o tempo utilizado para identificar os motivos de uma indisponibilidade ou lentidão do sistema.
Escopo de Aplicação:	Este indicador de aplica aos itens do escopo de serviços demandados.
Forma de Aferição:	É apurado o indicador de atraso entre a data acordada para execução da OS – Ordem de Serviço, e a data de recebimento pelo CONTRATANTE. A aferição será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato.



Mecanismo de Cálculo:	$TIICZ = \frac{QHA}{PPE}$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • QHA – Quantidade de Horas de Atraso, é a quantidade de horas decorridas após o prazo de entrega. Ela é obtida pela subtração da quantidade de horas efetivamente utilizadas para a execução subtraída da quantidade de horas planejadas para a resposta. • PPE – Prazo Planejado para a Execução, é a quantidade de horas planejadas para a execução, conforme estabelecido neste Termo de Referência ou na OS. • Ambos são medidos em horas. • TIICZ – Indicador de Tempo de Investigação e Indicação da Causa Raiz, é o indicador de atraso na execução na Ordem de Serviço (OS).
Periodicidade:	A cada OS emitida.
Cobertura:	Durante toda a vigência contratual.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	<p>Se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $TIICZ \leq 0$, não há ajuste, uma vez que o nível desejado foi atingido. • $0 < TIICZ \leq 0,3$, a empresa contratada será comunicada do fato, uma vez que foi constatado o atraso, entretanto sem aplicação de glosa ou penalidade. • $TIICZ > 0,3$, será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso o TJBA não acate a justificativa, será aplicado um fator de desconto conforme a expressão abaixo: $VF = VI \times \left(1 - \frac{TIICZ}{10}\right)$ <p>Onde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • VF – Valor Final, é o valor final da demanda, projeto ou etapa, após a aplicação do desconto referente a este indicador. Esse valor descontado será faturado pela empresa contratada. • VI – Valor Inicial, é o valor aferido da demanda, projeto ou etapa antes da aplicação do desconto referente a este indicador.
Sanções:	TIICZ > 2,0 será solicitada uma justificativa à empresa contratada e, caso o CONTRATANTE não acate a justificativa, poderá caracterizar-se inexecução da demanda, projeto ou etapa, com a aplicação das penalidades previstas no contrato.

Tempo de Indisponibilidade (TI):

Finalidade:	Apurar o tempo durante o qual uma determinada aplicação fica indisponível.
Escopo de Aplicação:	Este indicador de aplica aos itens do escopo de serviços demandados.
Forma de Aferição:	É apurado o indicador de tempo entre a hora que a CONTRATADA recebe a OS – Ordem de Serviço, até o reestabelecimento da disponibilidade e perfeito funcionamento da aplicação. A aferição será realizada pelo Fiscal Técnico do Contrato.



Mecanismo de Cálculo:	$TI = HRes - HRec$ Onde: <ul style="list-style-type: none"> • HRec – Hora de Recebimento, é a hora que a CONTRATADA recebe efetivamente a Ordem de Serviço para iniciar a sua execução. • HRes – Hora de Restabelecimento, é a hora que a CONTRATADA (em conjunto com o órgão e a empresa responsável pela sustentação da solução indisponível), conseguem restabelecer a disponibilidade e o perfeito funcionamento da aplicação. • Ambos são medidos em horas. • TI – Indicador de Tempo de Indisponibilidade, é o indicador de quanto tempo a aplicação fica indisponível.
Periodicidade:	A cada OS emitida.
Cobertura:	Durante toda a vigência contratual.
Faixas de Ajuste no Pagamento:	Não se aplica, tendo em vista que a indisponibilidade não é causada pela CONTRATADA e nem é de sua responsabilidade realizar os ajustes necessários na aplicação para restabelecer seu perfeito funcionamento. À CONTRATADA cabe apenas identificar os motivos e propor melhorias. Trata-se apenas de um indicador qualitativo.
Sanções:	Não se aplica.

A aplicação dos ajustes no pagamento não exclui a aplicação de multas e sanções previstas no contrato ou na legislação, às quais a CONTRATADA poderá estar sujeita, garantido o contraditório e a ampla defesa.

13.3.3. Acompanhamento da Execução (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes do CONTRATANTE, especialmente designado(s).

O(s) representante(s) do CONTRATANTE deverá(ão) ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

A verificação da adequação do fornecimento deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, quando for o caso.

O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no na Lei Estadual nº 9.433/2005.

A conformidade do software a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada com o documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.



A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

- Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais.
- Solicitar a imediata substituição de funcionário da CONTRATADA que embaraçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério.
- Rejeitar, no todo ou em parte, os produtos fornecidos em desacordo com as especificações.
- Suspender a execução do fornecimento ou dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a CONTRATADA, garantido o contraditório e a ampla defesa.

13.3.4. Recebimento Provisório e Definitivo (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

O CONTRATANTE designará servidor responsável para realizar o aceite das subscrições de software, da seguinte forma:

- Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, após a entrega dos comprovantes de subscrição das licenças de software por 36 meses, incluindo atualização e suporte, emitidos pelo fabricante e condizentes com os part numbers dos itens contratados.
- Definitivamente, pelo gestor do contrato, em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório, mediante ateste da nota fiscal/fatura, depois de comprovada a adequação aos termos do edital e da proposta comercial.

O aceite dos serviços mensurados em USTs, se dará na seguinte forma:

- Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis após o encerramento de cada Ordem de Serviço – OS.
- Definitivamente, em até 10 (dez) dias úteis após o aceite provisório, mediante ateste da nota fiscal/fatura, depois de comprovados a adequação dos serviços aos termos do edital e da proposta comercial e a funcionalidade dos resultados para os resultados pretendidos.

O recebimento definitivo da totalidade dos serviços, habilitando a CONTRATADA a requerer a devolução da caução, será emitido após o encerramento do contrato mediante constatação de que todas as obrigações da CONTRATADA foram satisfatoriamente executadas.

O CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, a entrega dos serviços em desacordo com as especificações técnicas exigidas, solicitando a retificação dos vícios encontrados como condição necessária para o ateste das faturas correspondentes.

13.3.5. Forma de Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

O pagamento será efetuado por entregas – pacote instalado e configurado de Subscrições de Software ou Ordem de Serviço devidamente atendida e concluída – condicionado, em ambos os casos, ao ateste da fatura pelo Gestor do Contrato.

A nota fiscal/fatura só poderá ser apresentada após emissão do respectivo Termo de Aceite Definitivo.

A apresentação de nota fiscal/fatura com incorreções ou desacompanhada da documentação exigida na legislação e no contrato implicará na sua devolução à CONTRATADA para regularização, devendo o prazo de pagamento ser contado a partir da data de sua reapresentação.



13.3.6. Local de entrega e prestação dos serviços

A entrega dos comprovantes de subscrição das licenças de software deverá ser realizada em dias úteis, em horário comercial, nas dependências da Diretoria de Informática, sala 207 do prédio anexo do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, situado à Quinta Avenida do Centro Administrativo da Bahia, Salvador – Bahia.

Salvo indicação em contrário por parte do CONTRATANTE, os serviços a serem prestados pela CONTRATADA no regime de USTs deverão ser prestados no mesmo prédio, em salas a serem determinadas pelo Gestor do Contrato.

13.3.7. Reunião de Alinhamento

Deverá ser realizada reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, edital e apêndices, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato e o Preposto por parte da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á nas dependências do CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias úteis a contar da data de assinatura do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar formalmente seu Preposto, por meio de ofício de designação.

Todos os entendimentos durante a reunião de alinhamento deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

A CONTRATADA cumprirá as instruções complementares do CONTRATANTE quanto à execução e horário de realização do serviço, permanência e circulação de seu(s) técnico(s) nas dependências do CONTRATANTE.

13.3.8. Mecanismos formais de comunicação

A CONTRATADA deverá propor um Plano de Comunicação juntamente ao CONTRATANTE, por meio de documentação, a qual deverá ser aprovada e aceita pelo Gestor do Contrato.

São mecanismos formais de comunicação entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE:

- E-mails: forma rápida de comunicação para tratar de informações pouco críticas.
- Ofícios: comunicação para tratar de assuntos gerais.
- OS – Ordem de Serviço: elaborada, por demanda, pelo CONTRATANTE e encaminhada à CONTRATADA.
- Termo de Aceite Provisório: termo elaborado pelo CONTRATANTE e encaminhado à CONTRATADA.
- Termo de Aceite Definitivo: termo elaborado pelo CONTRATANTE e encaminhado à CONTRATADA.

Toda a comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá ser sempre formal como regra, exceto em casos excepcionais que justifiquem outro canal de comunicação.

13.3.9. Vigência do contrato

O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses a contar da data de sua assinatura.



Mesmo após o vencimento do contrato, persistirá a responsabilidade do fabricante sobre o período total de vigência das subscrições de software.

13.3.10. Catálogo de Serviços

Este item visa disciplinar os serviços especializados a serem prestados pela CONTRATADA, compreendendo um conjunto de atividades bem definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de projetos. A unidade de medida utilizada para dimensionar uma atividade será a UST (unidade de serviço técnico), que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.

UST é a métrica adotada neste item, que consiste na variável usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pelo CONTRATANTE, no escopo de cada Ordem de Serviço. A contratação será em volume de USTs estimadas, e a licitação objetivará a contratação pelo menor valor ofertado para uma UST. Não há obrigatoriedade da emissão de ordens de serviço por parte do CONTRATANTE, inclusive para o total de USTs contratadas. As ordens de serviço serão emitidas conforme necessidade do CONTRATANTE.

O tempo de execução dos serviços poderá ser modificado quando solicitado, desde que justificado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

Os serviços técnicos serão valorados em função do nível de complexidade. Os serviços técnicos estão distribuídos em níveis de enquadramento, proporcionais à complexidade do serviço, bem como à especialização dos profissionais que os executarão.

Os serviços técnicos serão distribuídos nos seguintes níveis de complexidade: conforme a tabela a seguir:

Item	Complexidade	Índice
1	Baixa	1
2	Média	2
3	Alta	3
4	Muito Alta	5

Os itens de catálogo listados abaixo comporão o catálogo dos serviços que poderão ser demandados no âmbito da presente contratação. Cada item de catálogo poderá ser enquadrado em faixas de complexidade. Além disso, para cada item do catálogo e faixa de complexidade, é fornecido o volume estimado do serviço em Unidades de Serviço Técnico – USTs.

Para cada item do catálogo também é informada a condição em que ocorrerá a contabilização das Unidades de Serviço Técnico. Alguns serviços serão contabilizados por unidade de serviço, enquanto outros serão contabilizados por projeto ou mensalmente.

As atividades que não estiverem contempladas no catálogo de serviços deverão ser realizadas após levantamento de requisitos, apresentação das necessidades e aprovação, pelo CONTRATANTE, da quantidade de USTs estimada.

O cálculo das USTs estimadas para cada serviço deverá ser realizado através da fórmula a seguir:

$$T = Nc \times Vs$$

Onde:

T = Total de USTs

Nc = Nível de Complexidade



Vs = Volume de Serviços em USTs

Cod.	Serviço	Descrição dos Serviços	Complexidade	Volume do Serviço em USTs	Período / Recorrência	Prazos de Execução
1	Elaboração de Proposta de Medida	Proposição de mudanças nas aplicações e/ou na configuração da infraestrutura utilizando time de consultores especializados em aplicação, infraestrutura, banco de dados e segurança, locados em central estabelecida na CONTRATADA.	Alta	120	Por demanda	10 a 15 dias
2	Implantação da Solução de APM	Instalação e configuração da Solução incluindo configuração e deploy dos agentes e testes da solução.	Alta	300	Único	25 a 35 dias
3	Integração Externa	Configuração de integrações suportadas nativamente; implementação de integrações via API com aplicações externas; integração com ferramentas de colaboração entre equipes; inclusão no processo de integração contínua.	Alta	120	Por integração	5 a 20 dias
4	Elaboração de relatório específico	Elaboração de relatórios específicos para atender demandas especiais relacionadas a necessidades gerenciais que possam ser extraídas a partir da experiência do usuário.	Média	80	Por demanda	7 a 15 dias
5	Customização de painel de informações (dashboard)	Transformação de informações de negócio da aplicação em painel para monitoramento e tomada de decisões incluindo mapeamento das funcionalidades de negócio e elaboração de painéis.	Baixa	150	Por customização	10 a 20 dias
6	Treinamento Oficial	Treinamento oficial do fabricante da solução da ferramenta para até 8 (oito) pessoas por turma.	Alta	250	Por turma	1 a 5 dias
7	Monitoramento das SaaS	Monitoramento fim-a-fim das aplicações do cliente utilizando nuvem do fabricante (SaaS).	Muito Alto	5	Por mês / por JVM ou Windows ou Apache ou memória	30 dias
8	Consultoria Presencial	Consultor especializado na solução, em bancos de dados ou aplicação, alocado ao cliente	Alto	80	Por consultor	30 dias

13.3.11. Condições Gerais de Execução dos Serviços de Garantia e Suporte

Em relação às subscrições de software, descritas nos itens de 1 a 4 deste Termo de Referência, considera-se como requisitos obrigatórios:

- Todas as subscrições deverão ser emitidas pelo fabricante.
- Todos os produtos deverão ser fornecidos em sua versão/release mais recente.
- A cada nova versão, a CONTRATADA deverá fornecer manuais de uso atualizados da solução, caso existam.
- O CONTRATANTE poderá optar por executar ou não as atualizações de software disponibilizadas.
- A documentação da subscrição, admitido o fornecimento por meio eletrônico (e-mail), deverá ser entregue no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da publicação do resumo do contrato.



- A empresa deverá assegurar garantia integral e suporte técnico dos produtos fornecidos, pelo prazo mínimo de 36 (trinta e seis) meses, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.
- A garantia será prestada pelo fabricante dos produtos e deverá abranger a atualização de versões e o suporte técnico.
- A atualização de versões compreende o fornecimento de correções, atualizações críticas (patches), novas versões do produto e alertas de segurança que forem disponibilizados, provendo a garantia de evolução tecnológica e funcionamento adequado do produto.
- O suporte técnico deverá ser prestado através da Internet.
- Não se admitirá, em hipótese alguma, que a CONTRATADA ou qualquer outra empresa que não o próprio FABRICANTE se incumba da prestação dos serviços de suporte técnico referente às licenças de software objeto da subscrição.
- O suporte técnico compreende a disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone ou via Internet. O serviço de suporte envolverá todas as atividades necessárias para garantir a operação contínua da solução.
- Fazem parte do escopo das atividades de suporte:
 - Resolução de dúvidas e esclarecimentos relativos à utilização e configuração das funcionalidades de cada software componente da solução;
 - Resolução de problemas que limitem ou impeçam o desenvolvimento e/ou execução das aplicações do CONTRATANTE que façam uso efetivo das funcionalidades que compõem a solução.
- O serviço de suporte técnico deverá estar disponível para utilização logo após a instalação dos componentes de software e deverá permanecer disponível até o término do contrato.
- A instalação e a configuração dos produtos solicitados deverão ser realizadas pela CONTRATADA.

14. Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

A CONTRATADA deverá efetuar o registro de todos os atendimentos de instalação, configuração, suporte e atualização e disponibilizar esse registro ao CONTRATANTE sempre que for solicitado.

Será franqueado aos técnicos do CONTRATANTE o acompanhamento de todas as intervenções realizadas, bem como serão prestadas todas as informações que os mesmos solicitem para melhor compreensão das ações e respectivos resultados.

A critério do Gestor do Contrato, poderão ser solicitados, via OS, treinamentos específicos para os técnicos do CONTRATANTE, os quais serão remunerados em USTs conforme previsto neste Termo de Referência.

14.1. Transição Contratual e Encerramento Abrupto do Contrato

O projeto deverá prever a transferência de conhecimento entre os técnicos do CONTRATANTE e da CONTRATADA. Os servidores capacitados serão, nestes casos específicos, responsáveis, no mínimo, pela operação básica da solução, até que o CONTRATANTE realize uma nova contratação.

Em casos de interrupção contratual, e ocorrendo mudança de fornecedor da solução, todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser



disponibilizados ao CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato.

A empresa contratada deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. O CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.

Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição. O fato da CONTRATADA, ou seus representantes, não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE.

15. Direitos de Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

Não se aplicará direito de propriedade intelectual ao CONTRATANTE sobre o código fonte, visto que a execução dos serviços não envolve desenvolvimento de software e/ou aplicativo. Destaca-se que o CONTRATANTE pretende licenciar software pronto, também conhecido como software “de prateleira”, ao qual não se aplica o direito de propriedade intelectual.

Não se aplicará direito de propriedade intelectual do CONTRATANTE sobre a documentação original que acompanha a plataforma de software, visto que a execução dos serviços não envolve desenvolvimento de software e/ou aplicativo e/ou manuais.

Se aplicará direito de propriedade intelectual do CONTRATANTE sobre toda e qualquer documentação fruto da execução dos serviços prestados, exceto para a citada anteriormente.

16. Descumprimento das Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Constituem ilícitos administrativos as condutas previstas nos artigos 184 e 185 da Lei nº 9.433/05, sujeitando-se os infratores às cominações legais, especialmente as definidas no art. 186 do mesmo diploma, garantida a prévia e ampla defesa em processo administrativo, bem como as condutas previstas na legislação específica, especialmente a Lei nº 10.520/02, art. 7º e Decretos Judiciários nº 12/2003 e 44/2003.

17. Requisitos Técnicos Específicos (Art. 18, § 3º, IV)

Todos os requisitos técnicos específicos, conforme definição encaminhada pela área demandante, estão detalhados neste Termo de Referência e no Anexo III – Comprovação do Atendimento aos Requisitos Técnicos.

18. Modelos a Serem Utilizados na Contratação (Art. 18, § 3º, V)

- Proposta Comercial (Anexo II).
- Comprovação de Atendimento aos Requisitos Técnicos (Anexo III).
- Atestado de Visita Técnica (Anexo IV).
- Termo de Nomeação de Preposto (Anexo V).
- Termo de Confidencialidade (Anexo VI).
- Termo de Ciência (Anexo VII).





ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			Cidade:
Estado:	CEP:	Telefone:	Fax:

Item	Descrição	Unid.	Qtde.	Valor Unit. R\$	Valor Total R\$
01	Subscrição de solução para monitoramento de servidor de aplicação, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.268		
02	Subscrição de solução para monitoramento de host, por 36 meses.	Gigabyte de memória	1.936		
03	Subscrição de solução para análise de log, por 36 meses.	Gigabyte de dados	500		
04	Subscrição de solução para monitoramento de sessão de usuário, por 36 meses.	Milhões de sessões/ano	2		
05	Serviços de instalação, configuração e suporte	UST	10.000		
Total Geral R\$					

Prazo de validade da proposta: 60 dias.

Localidade, ____ de ____ de 2019.

RAZÃO SOCIAL, CNPJ, NOME DO REPRESENTANTE LEGAL E ASSINATURA





ANEXO III – MODELO DE COMPROVAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS REQUISITOS TÉCNICOS

Módulos de software que integram a solução:

Marca/Fabricante:

Período da subscrição:

Part Numbers ou designação equivalente:

Item	Requisito	Comprovação Documental (documento/página/linha)
1	Monitorar aplicações heterogêneas, hospedadas em ambiente próprio de Datacenter da CONTRATANTE e na Nuvem:	
2	Monitorar soluções compostas por aplicações construídas com diversidade de plataformas tecnológicas, versões e distribuições providas por fornecedores de marcas variadas, tanto de hardware quanto de software.	
3	Instalação de agente único para qualquer tipo de aplicação, independente do sistema operacional, de forma a facilitar o deploy dos agentes por parte do CONTRATANTE.	
4	Permitir flexibilidade na instalação de agentes independente de tecnologia e/ou linguagem de aplicações, possibilitando a reutilização de um agente em diferentes tecnologias e/ou aplicações, respeitado o limite contratado.	
5	Permitir o acompanhamento da experiência do usuário final no acesso às aplicações corporativas hospedadas no ambiente do Datacenter.	
6	Deverá monitorar a experiência dos usuários finais através de um JavaScript executado no navegador do usuário final. Este JavaScript deve ser “injetado” automaticamente pelo agente de monitoração instalado nos servidores WEB e nos servidores de aplicação Java. Não será aceita alteração de código para esta capacidade.	
7	Deverá permitir a configuração de capturas de dados na página executada no navegador do usuário, com objetivo de capturar o usuário logado. Deve ser possível capturar, pelo menos, os dados listados a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • Meta Tag; • JavaScript Variables. 	
8	Deverá, durante a verificação da performance digital do usuário final real, permitir a identificação e coleta de todas as ações realizadas pelo usuário na página da aplicação, tais como cliques, mesmo que utilizem tecnologias processadas nos browsers, tais como AJAX, que não cheguem a disparar ações nos servidores de aplicação.	
9	Permitir identificar claramente os problemas ou incidentes ocorridos nas aplicações hospedadas no ambiente do Datacenter, identificando a causa raiz do problema, indicando em qual camada ocorreu o problema (exemplo: aplicação, serviço, webservice, servidor, web, rede, usuário) e qual o impacto causado pelo problema (exemplo: usuários afetados, degradação de SLA, lentidões, indisponibilidades).	
10	Realizar a monitoração fim-a-fim das aplicações hospedadas no Datacenter, registrando e avaliando em 100% dos acessos.	



Item	Requisito	Comprovação Documental (documento/página/linha)
11	Deverá mapear as aplicações automaticamente, em tempo real e de forma gráfica, correlacionado todos os componentes descobertos, incluindo: hosts, processos, serviços e suas dependências. Deverá permitir filtros em qualquer tipo de componente identificado, de forma a ser possível a exibição de todos os componentes que se relacionam ou estão relacionados com o componente filtrado.	
12	Deverá atualizar automaticamente no mapeamento as modificações e alterações feitas no ambiente.	
13	A solução deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade das seguintes plataformas tecnológicas: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicações do tipo Web (http, https, aspx, etc.); • Linguagens .NET, PHP e Java; • Servidores web IIS e Apache; • Servidores de aplicação JBOSS, TomCat, WildFly e Glassfish; • Bancos de dados MySQL, SQL Server, Oracle e PostgreSQL; • Plataforma de virtualização VMWare vCenter; • Sistemas operacionais Windows Server, distribuições Linux e versões diversas. 	
14	A solução deverá instrumentar e monitorar as aplicações nas plataformas indicadas sem demandar alterações no código fonte das aplicações ou o desenvolvimento de APIs para extração de informações.	
15	A solução deverá dispor de "Bytecode Instrumentation" para monitoração de classes e métodos das aplicações.	
16	O processo de instalação dos agentes deverá ser automático, sem necessidade de configuração manual de JVMs, e Application Pool do .NET.	
17	Ser oferecida com interface, de operação e administração, exclusivamente WEB. Compatibilidade com, no mínimo, 02 (dois) dos seguintes navegadores: Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome.	
18	Através de seu agente instalado nos servidores, deverá descobrir, automaticamente, todas as tecnologias disponíveis nos mesmos. Além disso, deverá descobrir automaticamente todos os processos, serviços e aplicações e as respectivas dependências entre hosts, processos (JVMs, .NET, etc.) e serviços.	
19	Permitir a criação e definição customizada de localidade a partir de um range de IPs, possibilitando assim que o administrador crie suas próprias regiões para melhor administrar e gerenciar a solução.	
20	Indicar e sugerir a instalação dos agentes em novos servidores que ainda não estejam com monitoração instalada, sempre que alguma tecnologia, processo, serviço ou aplicação se comunicar com o novo servidor a partir de um servidor contemplado na monitoração.	
21	Prover mecanismos de atualização automática, sem a necessidade de intervenção humana para os procedimentos de atualização de versão e/ou distribuição do produto durante toda a vigência do contrato. O processo de atualização deverá ser automático, sem necessidade de intervenção manual para que as atualizações ocorram.	
22	Informar o nível de disponibilidade do servidor, bem como eventos, problemas e erros ocorridos.	
23	Monitoramento e instrumentação automáticos de containers, sem demandar modificações nas imagens, e monitoramento de microsserviços.	
24	Monitoramento da integridade da rede e do desempenho de cada processo em cada host.	
25	Apresentar métricas do desempenho da rede entre processos, inclusive em monitoramento de containers.	
26	Para servidores físicos, apresentar automaticamente, no mínimo, as seguintes métricas de performance e disponibilidade: CPU, memória, disco e rede.	



Item	Requisito	Comprovação Documental (documento/página/linha)
27	Para ambiente de virtualização, exibir a situação dos servidores do ambiente, apresentando, no mínimo, as seguintes métricas de performance e disponibilidade: CPU, memória, disco e rede.	
28	Permitir a integração com sistemas de virtualização, contemplando, ao menos, a tecnologia VMWare. Com esta integração, a solução deverá avaliar a performance da infraestrutura e apresentar ao menos as seguintes métricas: número de servidores criados por dia, número de servidores baixados por dia, número de Vmotions por dia.	
29	Descobrir automaticamente e dinamicamente a topologia das aplicações, contemplando a comunicação entre seus componentes e apresentando um mapa de suas dependências lógicas.	
30	Permitir a verificação da performance do nível de utilização de CPU dos processos de Garbage Collection.	
31	A solução deverá, para cada serviço, indicar, de forma gráfica, o fluxo das requisições que chamam e que são chamadas pelo serviço em análise.	
32	A solução deverá, para cada serviço, indicar o gráfico da distribuição dos tempos de respostas das chamadas, permitindo identificar as frequências de respostas mais ocorridas no tempo analisado.	
33	A solução deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade dos principais serviços de terceiros acessados na Internet e permitir a inclusão de novos.	
34	Apresentar visão gráfica (mapas ou representação gráfica equivalente) do ambiente ou aplicação monitorada, contendo no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> • Visão gráfica pré-definida para as principais métricas e análises disponibilizadas pela solução. Deverá permitir a criação e customização de painéis, gráficos ou mapas com a inclusão ou retiradas de informações disponibilizadas pela solução; • A estrutura de todas as tecnologias existentes no ambiente, permitindo identificar, além das tecnologias, o tipo e a quantidade de componentes da tecnologia; • A análise da performance da aplicação identificando os serviços e infraestrutura utilizada pela aplicação, bem como informações a respeito dos acessos de origem das transações, como navegador e visão geográfica dos acessos; • As informações da aplicação em períodos históricos, permitindo filtros na escala e período de tempo (por exemplo: tempo real, ontem, últimos 7 dias, últimos 15 dias e últimos 30 dias); • O volume de execuções e tempos médio de resposta entre todos os componentes da aplicação de acordo com a escala e período de tempo selecionado. 	
35	Possibilitar a criação de dashboards (painéis), customizados pelo usuário/analista, fazendo uso das métricas coletadas e correlacionando-as ao comportamento da aplicação.	
36	Permitir a criação de mais de um dashboard com componentes e visões diferentes, permitindo o compartilhamento de cada um deles. Nestes dashboards deve ser possível incluir informações relacionadas a: negócio, aplicações, processos, infraestrutura, transações, mapas, gráficos e demais informações coletadas e disponibilizadas pela solução.	
37	A customização de dashboards deve ser simplificada, sem demandar a alocação de técnicos especializados para desenvolvimento de código ou uso de APIs.	
38	Disponibilizar mapa do Brasil com indicação visual do nível de APDEX (www.apdex.org), erros de JavaScript, número e duração de ações das aplicações.	
39	Disponibilizar informações a respeito das principais ações de usuário nas aplicações, indicando o total de ações executadas por período de tempo, exibindo informações a respeito do tempo de contribuição das ações, considerando ao menos, tempo de rede e tempo de servidor.	



Item	Requisito	Comprovação Documental (documento/página/linha)
40	Para os erros de JavaScript identificados nas aplicações, apresentar ao menos as seguintes informações: sistema operacional de origem, navegador, localidade e ação que gerou o erro. Para cada tipo de informação, a solução deverá indicar a quantidade de erros ocorrida, por categoria. Deverá apresentar também, a nível de código fonte, informações para depuração, inclusive para JavaScripts que passaram por processo de minificação.	
41	Para as aplicações, identificar automaticamente o percentual de acessos de usuários novos e de usuários que retornaram, bem como a duração da ação de entrada e da ação de saída da aplicação e taxa de abandono da aplicação.	
42	Permitir monitorar 100% das execuções das transações de negócio, contendo minimamente as seguintes métricas: quantidade de execuções da transação, tempos de resposta e volume de erros, com drilldown detalhado do código executado (classes e métodos) para 100% das transações executadas nos servidores de aplicação.	
43	Dispor de funcionalidades de correlação de eventos, com uso de inteligência artificial.	
44	Disponibilizar mecanismo de gravação do comportamento e evolução do problema, demonstrando visualmente todos os componentes de tecnologia afetados durante a reprodução do problema, bem como os relacionamentos entre eles. A solução deverá indicar os tempos e momentos em que ocorrem os principais eventos, bem como os serviços impactados ao longo do tempo.	
45	Deve ser capaz de analisar os logs das aplicações, serviços e infraestrutura, permitindo criar regras de notificação baseadas na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs.	
46	Dispor de sistema de alertas para notificação eficaz de problemas em tempo real.	
47	Realizar a verificação da performance de todas as chamadas a banco de dados feitas pelas aplicações, suportando ao menos MySQL, Microsoft SQL Server, PostgreSQL e Oracle, não necessitando realizar a instalação de agentes no servidor de banco de dados.	
48	Exibir a listagem das consultas aos bancos de dados mais lentas.	
49	Para cada comando SQL, apresentar a quantidade de execuções, taxa de falha, o tempo de resposta médio e número de linhas retornadas por execução.	
50	A partir de um comando de banco de dados, permitir rastrear a aplicação e serviços que o executou, seja em PHP, .NET ou Java.	
51	Possuir capacidade mínima de retenção de 01 (um) ano de histórico das métricas coletadas.	
52	Os relatórios devem ser acessíveis via WEB.	
53	A solução deve fornecer recurso para a exportação das informações coletadas de forma on-line através de API definida e documentada em formato JSON.	
54	Permitir integração com AD – Active Directory via LDAP, para controle de acesso, disponibilizando informações de acordo com o perfil de usuário.	
55	Possuir controle de acesso, permitindo criar e modificar grupos de perfis de acesso.	
56	Permitir ao administrador da solução habilitar ou desabilitar a verificação da performance do ambiente monitorado.	



Item	Requisito	Comprovação Documental (documento/página/linha)
57	Possuir a capacidade de gravar fluxos de teste, executar os fluxos gerados e monitorar a navegação de usuários sintéticos, com o objetivo de verificar o desempenho e disponibilidade de forma proativa das aplicações, em regime de 24x7. Os usuários sintéticos devem executar um fluxo predefinido (acessar uma aplicação, realizar login, etc.) e verificar o desempenho da navegação.	
58	Possuir a capacidade de verificar a disponibilidade e o conteúdo de uma URL.	





ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Pregão Eletrônico Nº. ____/2019 – TJBA

ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

Atestamos para fins de participação no processo licitatório Nº __/____ do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, que a licitante _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, instalada no endereço _____ na cidade de _____ - _____, representada tecnicamente e legalmente por _____, RG nº _____, CPF nº _____ compareceu à Diretoria de Informática do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e tomou conhecimento das condições ambientais e técnicas que condicionam esta licitação.

Salvador, ____ de _____ de 2019.

Assinatura do Preposto da sociedade

Assinatura do Representante do TJBA





ANEXO V – MODELO DE TERMO DE NOMEAÇÃO DE PREPOSTO

ANEXO II AO CONTRATO DE
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE
ENTRE SI CELEBRAM, E A
EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº / -
Processo nº TJ-ADM-2019/04149)

Termo de Nomeação de Preposto

Contrato nº

Objeto:

Por meio deste instrumento, a (nome da empresa) nomeia e constitui seu(sua) preposto(a), o(a) Sr.(a) (nome do preposto), carteira de identidade nº, expedida pela, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº, com endereço, para exercer a representação legal junto ao Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, com poderes para receber ofícios, representar a contratada em reuniões e assinar respectivas atas – obrigando a contratada nos termos dela constantes, receber solicitações e orientações para o cumprimento do contrato, notificações de descumprimento, de aplicação de penalidades, de rescisão, de convocação ou tomada de providências para ajustes e aditivos contratuais, e todas as demais que imponham, ou não, a abertura de processo administrativo ou prazo para a contratada responder ou tomar providências, e para representá-la em todos os demais atos que se relacionem à finalidade específica desta nomeação, que é a condução do contrato acima identificado.

Salvador, de de

(nome da empresa)

{nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou
procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)





ANEXO VI – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

ANEXO III AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA E A EMPRESA

(Pregão Eletrônico nº ___/___ – Processo nº TJ-ADM-2019/04149)

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE SOBRE A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O ESTADO DA BAHIA, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 13.937.032/0001-60, por intermédio do TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA BAHIA, órgão do Poder Judiciário, inscrito no CNPJ/MF sob nº 13100722/0001-60, com sede e foro nesta cidade do Salvador, Estado da Bahia, na Quinta Avenida, nº 560, Centro Administrativo da Bahia – CAB, representado por adiante denominada simplesmente CONTRATANTE, e, do outro lado,, inscrita no CNPJ sob nº, doravante designada simplesmente CONTRATADA, representada por, inscrito no CPF/MF sob nº, resolvem, tendo em vista o constante do PA nº com arrimo nas normas pertinentes da Lei Estadual nº 9.433/05 e, no que couber, na Lei Federal nº 8.666/93 e demais dispositivos legais aplicáveis, e tendo em vista o constante no PA nº TJ-ADM-2017/17798, e sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do contrato Nº ..., celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a, mediante condições estabelecidas pelo CONTRATANTE;

CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a NOME DA EMPRESA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, conforme tipificado no art.325 do Decreto – Lei 2.848/1940 (Código Penal Brasileiro), sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE de que aNOME DA EMPRESA..... tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O CONTRATANTE estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:



CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada proteção às INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

- a) As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo CONTRATANTE;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo CONTRATANTE, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo CONTRATANTE;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) O CONTRATANTE, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pelaNOME DA EMPRESA.....;
- e) O CONTRATANTE pode, sem aviso prévio, restringir ou bloquear o acesso a Web Sites, serviços da Internet ou download de arquivos e examinar o conteúdo das mensagens de correio eletrônico, arquivos em computadores, cache de navegadores Web, bookmarks, histórico de sites visitados, configurações dos softwares e outras informações armazenadas ou transmitidas pelos seus computadores;
- f) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a preservar o sigilo das senhas das contas dos usuários, não cedê-las nem facilitar a sua descoberta, sob qualquer pretexto, bem como não utilizar contas e senhas pertencentes a outros servidores.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
- b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

- a) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO;
- b) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE;



- b1) O consentimento mencionado na alínea “b”, entretanto, será dispensado para cópias reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES;
- c) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) ANOME DA EMPRESA..... deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE;
- e) Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO;
- f) O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual;
- g) Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas àNOME DA EMPRESA....., são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE;
- h) ANOME DA EMPRESA..... firmará acordos por escrito com cada um de seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento, entregando uma via ao CONTRATANTE;
- i) ANOME DA EMPRESA..... obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;
- j) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a envidar todos os esforços para preservar a confidencialidade das informações, adotando práticas de trabalho seguras quanto ao manuseio, armazenamento, transporte, impressão, transmissão e, quando for o caso, destruição de informações pertencentes ao CONTRATANTE;
- k) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a estar engajada na promoção de Segurança da Informação, incorporando as suas recomendações às atividades diárias do trabalho;
- l) ANOME DA EMPRESA..... se compromete a notificar à Área de Segurança da Informação do CONTRATANTE em caso de divulgação ou suspeita de divulgação, acidental ou intencional, de informações pertencentes ao CONTRATANTE, bem como a descoberta de fragilidades de sistemas ou processos que possam propiciar a quebra de confidencialidade, disponibilidade ou integridade das informações.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.



CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura, até 5 (cinco) anos após o término do CONTRATO, e persiste após o término da atividade, mudança de função ou de encerramento do vínculo empregatício com a empresa.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste caso, aNOME DA EMPRESA....., estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento;
- b) O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente;
- c) Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do CONTRATANTE;
- d) O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à confidencialidade de INFORMAÇÕES;
- e) A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

As partes elegem o foro da Comarca de Salvador-BA, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, as partes firmam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, juntamente com as testemunhas, abaixo identificadas.

Salvador, ____ de _____ de 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA

Termo de Referência

39/41



Des. Gesivaldo Nascimento Britto
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia



(nome da empresa)

(nome e assinatura do representante legal – confirmar poderes no estatuto social ou
procuração) (qualidade do representante legal – sócio-gerente, diretor, procurador)

(nome e assinatura do preposto)

Testemunhas:

Nome: _____ CPF: _____

Nome: _____ CPF: _____





ANEXO VII – MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º:			
PROCESSO LICITATÓRIO:			
OBJETO:			
CONTRATO N.º:		CONTRATADA:	

Pelo presente instrumento, eu _____, CPF nº ____, RG nº _____, expedido em _____, órgão expedidor _____/____, prestador de serviço, ocupando o cargo de _____ na empresa _____, que firmou contrato com o TJBA, DECLARO, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do TJBA, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função, ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação do TJBA, estar ciente e CONCORDAR com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

- tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do TJBA;
- utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do TJBA;
- não utilizar ou divulgar, em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas pelo TJBA, sob qualquer forma de armazenamento, sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
- contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
- utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do TJBA;
- responder, perante o TJBA, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Salvador, ____ de _____ de 2019.

Nome e Assinatura do Funcionário

Nome e Assinatura do Preposto da Contratada

