



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES PARA O SOFTWARE "DRS AUDIÊNCIAS".



Assinado com senha por DANIEL FONTES PEREIRA(usuário), ARLENE CRISTINA SILVA SIQUEIRA(usuário), CARLOS DIEGO POJO DE BRITO SOUZA(usuário) e LUCIANO SANTA BRIGIDA DAS NEVES(usuário).
Use 2925204.21249692-9926 para a consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/sigaex/siga-autenticidade>
Documento gerado por RICARDO DA SILVA LACERDA *Data e hora: 15/07/2022 18:34



PAPRO202102869V02





PROCESSO ADMINISTRATIVO PA-PRO-2021/02869

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de suporte técnico e atualização de versões para o software “DRS Audiências”.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Da motivação

O software DRS Audiências utilizado para a gravação de audiências já está implantada no âmbito da Justiça Estadual do PA desde 2012. A ferramenta permite o armazenamento íntegro e confiável das gravações em servidores localizados no datacenter do Tribunal, sendo submetido às políticas de segurança definidas para estes, e a possibilidade de integração total com a base de dados dos sistemas processuais, inclusive com indexação dos arquivos gerados.

As unidades técnicas e usuários do sistema já possuem um amplo conhecimento da ferramenta, que possibilita maior produtividade na realização das audiências, o que veio a ocorrer por meio de treinamentos e uso do sistema ao longo do tempo.

Neste ponto, insta salientar a importância de aproveitamento dos investimentos já realizados no âmbito por este Tribunal, nos processos de implantação da solução.

Cumpre destacar, que a ferramenta possibilita desenvolver mecanismos de integração do DRS com os sistemas processuais. Esta integração permitirá a recuperação das informações dos processos judiciais de forma rápida, agilizando a execução das audiências. Portanto, a solução de gravação de áudio e vídeo das audiências mostra-se eficiente para os trabalhos realizados no âmbito Justiça Estadual do PA, em razão das facilidades e adequações apresentadas pelo Sistema.

Ademais, já foram adquiridos equipamentos com características técnicas aderentes à ferramenta DRS-Audiências para a toda a Justiça Estadual do Pará, sendo que a aquisição de uma nova solução pode acarretar incompatibilidade com os equipamentos já adquiridos, originando custos adicionais para uma solução que já está implantada e atendendo as necessidades de gravação de audiência judiciais.

Ainda é de bom alvitre ressaltar que é essencial manter o Serviço de Suporte técnico à disposição dos usuários e equipe técnica do Tribunal, fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir sobre procedimentos, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução, sua descontinuidade traria enormes prejuízos aos jurisdicionados, conforme demonstrou documento de Estudos Preliminares.

Dessa forma, em atenção ao aproveitamento dos investimentos já realizados pelo TJPA e ainda em consonância ao princípio da economicidade, expresso no art. 70 da Constituição Federal de 1988, se justifica a contratação requerida, sendo que em face de que a empresa Kenta Informática S.A. detém os direitos autorais e de propriedade intelectual do software DRS Audiências, como atestado pela ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software (atestado 7152344, apensado aos autos deste documento), a contratação se pautará pelo requisito legal prescrito no inciso I do Art. 25 da Lei 8.666 de 1993.

2.2. Dos objetivos a serem alcançados por meio da contratação

- a) Garantir a continuidade do ciclo de vida do software de gravação digital de áudio e vídeo das audiências em matéria criminal realizadas no Poder Judiciário do Estado do Pará;



PAPRO202102869V02





- b) Compatibilização do *software* de gravação digital de áudio e vídeo das audiências para sistemas operacionais Microsoft Windows 10.x ou superior;
- c) Expansão da base instalada de unidades judiciárias com capacidade de captura e gravação de audiências a partir da reformulação do uso das licenças do produto DRS-Audiências;
- d) Garantir a aplicação de todas as atualizações de segurança (*patches*) aplicadas no sistema operacional Windows com a correta disponibilização das atualizações de versões dos softwares de gravação de áudio e vídeo compatíveis com as atualizações de segurança.

2.3. Dos benefícios diretos e indiretos resultantes da contratação

- a) Atualização célere e imediata de todas as versões do software “DRS-Audiências” instaladas no ambiente computacional do TJPA;
- b) Elevação do nível de segurança da ferramenta e dos softwares internos desenvolvido com base nesta;
- c) Capacitar o controle de implementação de mudanças para aderência às normativas relacionadas à Gerência de Mudança e Configuração.

2.4. Do alinhamento entre a demanda e os instrumentos de planejamento do TJPA

- a) Macrodesafio: Celeridade e Produtividade na Prestação Jurisdicional
 - Iniciativa: Aprimoramento da gestão de processos e unidades judiciárias
- b) Macrodesafio: FORNECIMENTO DA ESTRATEGIA NACIONAL DE TIC E POTEÇÃO DE DADOS.
 - Iniciativa: Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.

2.5. Da referência aos Estudos Preliminares

Os estudos preliminares realizados no processo PA-PRO-2021/02869 serviram como embasamento para este Termo de Referência.

A contratação intentada possui todos os elementos fáticos e legais para ser realizada por inexigibilidade de licitação, tal como rege o art. 25, I da Lei 8666/93.

2.6. Da relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços a serem contratados

Item	Descrição	Qtde
1	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços de suporte Técnico e Atualização de Versões Detalhamento: serviço de suporte técnico remoto e presencial (on-site), assim como disponibilização periódica de	500 licenças





	atualizações de versões do Software DRS Audiências das 08:00 às 18:00.	
--	--	--

2.7. Da análise de mercado de TIC

Não cabe análise de outros produtos disponíveis no mercado em vista dos seguintes pontos:

- O software “DRS Audiências” tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98, razão pela qual só quem pode prestar serviço de suporte técnico e atualização de versões é a própria fabricante, a empresa KENTA.
- O princípio constitucional da economicidade, expressamente previsto no art. 70 da CF/88, indica que a melhor orientação é não desperdiçar os recursos públicos já investidos nos seguintes itens: a) aquisição da licença perpétua do produto, b) nos custos de capacitação, c) nos sistemas já desenvolvidos com o produto.
- Com efeito, a melhor direção é contratar a fornecedora original do produto para que viabilize o suporte técnico e a atualização da solução, economizando os recursos já despendidos.

2.8. Da natureza do objeto

Trata-se de serviço especializado de natureza continuada.

2.9. Do parcelamento do objeto

Não se aplica por se tratar de serviço único e de prestação exclusiva de uma empresa.

2.10. Da seleção do fornecedor

Não se aplica, pois não há como selecionar outro prestador de serviço que não seja o próprio fabricante do software, a empresa KENTA, conforme documentos comprobatórios de exclusividade.

2.10.1. Da forma e do critério de seleção

a) Considerando que as licenças de uso do software DRS Audiências foram adquiridas por processos de Adesão às ARP 06/2011-TRF1 do Tribunal Regional Federal da 1ª Região e Adesão às ARP 098/2013-TJPI do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí pelo TJPA, consumados através dos Empenhos 2012NE002291, 002292 e 002304 e do Contrato nº 045/2014 e anexos, e, portanto, obedeceram aos ditames legais de se licitar a aquisição de tal produto;

b) Considerando que o software “DRS Audiências” tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98, tal como demonstrada através da Certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), em anexo;





c) A forma de contratação se dará por inexigibilidade de licitação, conforme previsão no art. 25, I, da Lei 8666/93 (exclusividade de prestado de serviço).

2.10.2. Da modalidade e do tipo de licitação

a) Considerando que o software “DRS-Audiências” foi adquirido por meio de adesão à duas Atas de Registro de Preços, e, portanto, obedeceu aos ditames legais de se licitar a aquisição de tal produto;

b) Considerando que o DRS-Audiências tem sua propriedade intelectual protegida pelo que versam os arts. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98, tal como demonstrada através da Certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), em anexo;

c) A forma de contratação indicada é a de inexigibilidade de licitação consubstanciando-se no art. 25, I, da Lei 8666/93.

2.10.3. Dos critérios de habilitação obrigatórios

Para fins de contratação e recebimento pelos serviços prestados, a Contratada deverá apresentar os seguintes documentos e comprovantes:

2.10.3.1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social vigente, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus administradores;

2.10.3.2. Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);

2.10.3.3. Cópia da carteira de identidade e CPF do(s) representante(s) legal(is);

2.10.3.4. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do prestador de serviço, mediante apresentação de certidões negativas ou positivas com efeitos de negativa;

2.10.3.5. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

2.10.3.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho – TST;





2.10.3.7. Atestado emitido pela ABES – Associação Brasileira das Empresas de Software – afirmando e comprovando que é única e exclusiva prestadora dos serviços objetos desta contratação.

2.11. Do impacto ambiental

Esta contratação não gera qualquer tipo de impacto adicional no meio ambiente, uma vez que se trate apenas de suporte técnico e atualização de sistema de um software existente.

2.12. Da conformidade técnica e legal

O software que é objeto deste contrato de manutenção deve atender aos requisitos legais prescritos pela Lei Federal Lei 11.719/2008 que alterou o Código de Processo Penal, introduzindo a possibilidade da realização de gravação em sistemas informatizados dos depoimentos das pessoas relacionadas em processos penais por meio de sistema de gravação audiovisual e ainda a Resolução 105/2010, do Conselho Nacional de Justiça.

Outrossim, o serviço prestado através desta contratação deve atender as previsões da “Lei de Proteção de Dados” (Lei Federal nº 13.709/2018).

2.13. Das obrigações

2.13.1. Das obrigações do CONTRATANTE

- a) Efetuar o pagamento à empresa CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste contrato, mediante ateste da equipe de gestão e fiscalização;
- b) Assegurar-se da boa prestação e do bom desempenho dos serviços, através de acompanhamento feito por servidor devidamente nomeado para a fiscalização dos serviços, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à empresa CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma;
- c) Proporcionar à empresa CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços contratados, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- d) Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;
- e) Rejeitar, no todo ou em parte, serviço executado em desacordo com esta contratação;
- f) Verificar se a CONTRATADA está cumprindo com as exigências da “Lei de Proteção de Dados” (Lei Federal nº 13.709/2018);
- g) Não interferir de qualquer forma na seleção dos colaboradores da CONTRATADA;
- h) Manter comunicação com a CONTRATADA preferencialmente por e-mails ou, na impossibilidade, usar outra forma de comunicação que possa ser mantido os registros;
- i) Aplicar as sanções administrativas, quando se fizerem necessárias, garantindo o contraditório e a ampla defesa.





2.13.2. Das obrigações da CONTRATADA

- a) Executar diretamente o contrato prestando os serviços de acordo com o Termo de Referência e especificações técnicas, que originaram este documento;
- b) Comunicar por escrito à Administração do Tribunal qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, com dados e circunstâncias julgados necessários ao relato e esclarecimento dos fatos;
- c) Assumir completa responsabilidade (objetiva ou subjetiva) pela eficiência dos serviços e materiais utilizados na execução do objeto contratual, como, também, pelo cumprimento dos elementos técnicos recebidos e quaisquer danos decorrentes da sua realização, causados à CONTRATANTE ou a terceiros;
- d) Assumir, como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da execução dos serviços, tais como aparelhos, equipamentos e mão-de-obra necessários à boa e perfeita execução do contrato;
- e) Responsabilizar-se, também, pela idoneidade e pelo comportamento de seus empregados, prepostos ou subordinados, e ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE ou a terceiros;
- f) Cumprir os prazos estabelecidos para o cumprimento do objeto contratual;
- g) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar à Secretaria de Administração do TJPA, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a execução do contrato;
- h) Arcar com as despesas concernentes à execução do contrato, como o transporte, deslocamento, encargos sociais, benefícios e despesas indiretas, tributos ou quaisquer outras incidências;
- i) A CONTRATADA deverá oferecer central de atendimento que permita discagem gratuita ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus para o CONTRATANTE e deverá retomar o registro, no prazo máximo de 3 (três) horas, para programação do atendimento;
- j) Manter vínculo empregatício formal com seus empregados, sendo responsável pelo pagamento de salários e todas as demais vantagens, recolhimento de todos os encargos sociais e trabalhistas, além de seguros e indenizações, taxas e tributos pertinentes, bem como por quaisquer acidentes ou mal súbito de que possam ser vítimas, quando em serviço, na forma como a expressão é considerada na legislação trabalhista, ficando ressalvado que a inadimplência da contratada para com esses encargos não transfira ao contratante a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto desta contratação.
- k) Substituir, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sempre que exigido pelo contratante e independentemente de qualquer justificativa por parte deste, qualquer profissional integrante das equipes de trabalho cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina ou ao interesse do Serviço Público;
- l) Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;
- m) Fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:
 - I. Incentive a violência;





- II. Seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III. Incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV. Exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V. Seja homofóbico, racista e sexista;
- VI. Incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII. Represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

n) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do 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.

o) A EMPRESA não poderá possuir em seu quadro de sócios e empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de desembargadores e juizes vinculados ao TJPA, bem como de ocupantes de cargos de direção e assessoramento, conforme art. 3º da Resolução nº. 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

p) Em nenhuma hipótese poderá a EMPRESA veicular publicidade acerca do objeto da presente contratação;

q) Acatar todas as exigências do TJPA, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

r) Manter durante a vigência da ata de registro de preços as condições de habilitação e qualificação exigidas no edital convocatório apresentando, sempre que exigidos, os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica;

s) Comunicar ao TJPA toda e qualquer irregularidade ocorrida ou observada durante a vigência do contrato;

t) Providenciar a imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo TJPA, substituindo imediatamente os objetos não aprovados pela fiscalização.

3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DETALHADA

O modelo de execução e de gestão do contrato, contendo a forma como será executado e gerido desde o início até o seu encerramento, propondo a descrição:

3.1. Dos papéis a serem desempenhados

Papel	Entidade	Responsabilidade
-------	----------	------------------





Equipe de Apoio da Contratação	TJPA	Equipe responsável por subsidiar a área de licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes
Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	TJPA	Equipe composta pelo gestor do contrato, responsável por gerir a execução contratual, e pelos fiscais demandante, técnico e administrativo, responsáveis por fiscalizar a execução contratual
Fiscal Demandante do Contrato	TJPA	Servidor representante da área demandante da contratação, indicado pela referida autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do objeto
Fiscal Técnico do Contrato	TJPA	Servidor representante da área técnica, indicado pela respectiva autoridade competente, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos do objeto
Fiscal Administrativo do Contrato	TJPA	Servidor representante da Secretaria de Administração, indicado pela respectiva autoridade, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais
Gestor do Contrato	TJPA	Servidor com atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do órgão
Preposto	Contratada	Representante da empresa contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao órgão contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual

Equipe de apoio da contratação (quando se tratar de licitação)

- a) **Carlos Diego Pôjo de Brito Souza** – Atendente Judiciário – Mat. 6755-5 /
E-mail: carlos.brito@tjpa.jus.br
- b) **Daniel Fontes Pereira** – Analista Judiciário – Mat. 11695-5/
E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br
- c) **Arlene Cristina Silva Siqueira** – Coordenadora de Atendimento – Mat. 20032-8 /
E-mail: arlene.siqueira@tjpa.jus.br
- d) **Luciano Santa Brígida das Neves** – Assessor Administrativo – Mat. 14746-0/
E-mail: luciano.neves@tjpa.jus.br





Equipe de gestão e fiscalização da contratação			
Gestor do Contrato Nome: Daniel Fontes Pereira Matrícula: 11695-5 Telefone: 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Fiscal Demandante Nome: Arlene Cristina Silva Siqueira Matrícula: 20032-8 Telefone: 3289-7146 E-mail: arlene.siqueira@tjpa.jus.br	Fiscal Técnico Nome: Carlos Diego Pôjo de Brito Souza Matrícula: 6755-5 Telefone: 98123-8786 E-mail: carlos.brito@tjpa.jus.br	Fiscal Administrativo Não nomeado.

3.2. Da dinâmica de execução do contrato

3.2.1. Etapas

3.2.2. Dos prazos

3.2.2.1. Prazos de execução dos serviços

Os serviços deverão ser demandados e executados a partir da assinatura do contrato.

3.2.2.2. Prazo de vigência do contrato

A vigência contratual será por um período de 60 (sessenta) meses.

3.2.3. Logística de implantação

Não se aplica ao caso, pois trata-se de contratação de um serviço cujo software já foi implantado.

3.2.4. Cronograma

Não há um cronograma para esta contratação, visto que não se trata de um projeto, sendo os serviços executados mediante solicitação/demanda do TJPA quando houver necessidade.

3.3. Dos instrumentos formais de solicitação

A solicitação de prestação de serviços será iniciada após a assinatura do contrato e emissão de empenhos, sendo estas encaminhadas por e-mail.

3.4. Garantia e Nível de Serviço

3.4.1. Garantia do serviço

A contratada deverá fornecer garantia do serviço durante a vigência contratual, para os atendimentos de suporte técnico e atualização de versões dos softwares contratados.

3.4.2. Garantia contratual





- a) A contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data que a contratada recebeu a sua via de contrato assinada, com a opção por uma das seguintes modalidades:
- Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública (sendo em dinheiro, deverá ser efetuado em conta específica, com correção monetária, em favor do Tribunal de Contas do Estado do Pará);
 - Seguro-garantia, na modalidade “Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço”;
 - Fiança bancária.
- b) A Contratante fica autorizada a utilizar a garantia, em qualquer das modalidades optadas, para assegurar o pagamento de prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial do objeto, de danos e indenizações decorrentes de culpa ou dolo - por ação ou omissão da Contratada e de seus colaboradores -, de multas moratórias e de multas por sanções aplicadas à Contratada pela Contratante.
- c) A garantia deverá abranger o período total de vigência contratual, seguindo-se válida até 3 meses após o término da vigência contratual.

3.4.3. Nível de Serviço

A contagem do prazo deverá levar em consideração:

- O horário de atendimento do Contrato;
- O horário de funcionamento ou disponibilidade da unidade;
- Agendamentos realizados junto ao usuário como pausa na contagem;
- Em caso de problemas de rede ou energia como pausa na contagem;
- Possibilidade de extensão de SLA mediante justificativa;

• Tabela de Prazos

Tipo de Serviço	Prazo de 1º Atendimento	Prazo de Resolução
Serviços de Suporte Técnico	3 horas úteis	30 horas úteis
Serviços de Atualizações de Versões	30 horas úteis, a contar do prazo informado para disponibilização e homologação.	240 horas úteis após o primeiro atendimento (Resolução = Atualização de todas as Unidades)

• Tabela de Indicadores

Indicador	Descrição	Fórmula	Valor Mínimo
01	Índice de serviços de suporte técnico	$(\text{Quantidade de suporte técnico atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de suporte técnico}) * 100$	98,0%





02	Índice de serviços de atualizações de versões	(Quantidade de equipamentos em produção atualizados no prazo/Quantidade de equipamentos total em produção) * 100	98,0%
----	---	--	-------

• **Tabela de Glosas**

A partir do 31º dia de execução do contrato para Serviços de Suporte Técnico, os descontos serão aplicados cumulativamente, até o limite da tabela, em caso de não atingimento dos indicadores relacionados nesse TR. Já para os Serviços de Atualizações de Versões os descontos serão aplicados a partir do 91º dia, conforme definido a seguir:

Indicador 01 e 02.: Pela inadimplência do prazo, a CONTRATADA sujeitar-se-á à glosa a ser calculada sobre o valor mensal da fatura, correspondente ao do período de apuração, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

Índice	Glosa	Índice	Glosa	Índice	Glosa
≥98%	0,00%	89%	4,50%	79%	9,50%
97%	0,50%	88%	5,00%	78%	10,00%
96%	1,00%	87%	5,50%	77%	10,50%
95%	1,50%	86%	6,00%	76%	11,00%
94%	2,00%	85%	6,50%	75%	11,50%
93%	2,50%	84%	7,00%	74%	12,00%
92%	3,00%	83%	7,50%	73%	12,50%
91%	3,50%	82%	8,00%	72%	13,00%
90%	4,00%	81%	8,50%	71%	13,50%
		80%	9,00%	70%	14,00%
				<70%	20,00%

3.5. Da forma de comunicação e acompanhamento da execução do contrato

a) o registro de solicitação de serviços deverá ser feito através de ferramenta informatizada própria do prestador de serviço ou ainda por e-mail ou telefone. Por critério do TJPA, as solicitações também poderão ser registradas em sistema de informação próprio do TJPA.

b) O TJPA fará a mensuração do nível de atendimento por meio da verificação dos eventos de abertura e encerramento de chamados.

c) A CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico mensal dos chamados de manutenção, atendido e concluído, no qual constem os horários do chamado, de início de atendimento e de conclusão dos serviços, o número do chamado,





bem como a identificação dos equipamentos que apresentaram defeito, número de série, serviços executados, seu responsável e quaisquer outras anotações pertinentes.

3.6. Da efetivação do serviço prestado recebimento

3.6.1. Dos Serviços de Suporte Técnico

No prazo de 30 dias corridos após a assinatura do contrato, deverá ser atendido de acordo com a especificação técnica na íntegra, sendo assim considerados como efetivamente prestados.

3.6.2. Dos Serviços de Atualizações de Versões

No prazo de 90 dias corridos após a assinatura do contrato, deverá ser atendido de acordo com a especificação técnica na íntegra, sendo assim considerados como efetivamente prestados. As atualizações seguintes deverão ser atendidas de acordo com o disposto no Item 3.4.3.

3.7. Da forma de pagamento

O pagamento do serviço de suporte técnico remoto e atualização de versões, bem como o suporte on-site-site será efetuado **mensalmente**, após a realização do serviço e apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada. O pagamento será efetuado até o 15º (décimo quinto) dia, a contar da data do recebimento do documento de cobrança;

3.8. Da transferência de conhecimento

A transferência de conhecimento se dará através de treinamento remoto efetuado a equipe técnica do TJ/PA a acordar, bem como o fornecimento/disponibilização de manuais da solução contratada.

3.9. Dos direitos de propriedade intelectual e autoral

Os direitos de propriedade intelectual sobre o produto pertencem a empresa Kenta Informática S.A. tal como dispõe o art. 2º, § 2º e § 3º, da Lei Federal nº 9.609/98 que versa sobre a propriedade intelectual dos programas de computador. A propriedade do produto está devidamente atestada pela certidão da ABES – Associação Brasileira da Empresas de Software (anexa), sendo o aceite como instrumento legal calçado no art. 25, I da Lei 8.666/93.

3.10. Da qualificação técnica dos profissionais

Os prestadores de serviço da contratada deverão:

- a) ter certificação técnica pelo fabricante dos softwares da Contratada. E tendo como atribuição operar exclusivamente sistemas da Kenta Informática em computadores e microcomputadores, monitorando o desempenho dos aplicativos, recursos de entrada e saída de dados e gravação de arquivos de áudio, vídeo e texto, recursos de armazenamento de dados, registros de erros, consumo da unidade central de processamento (CPU), recursos de rede e disponibilidade dos aplicativos. Assegurar o funcionamento dos softwares da Kenta Informática;





- b) garantir a segurança das informações, por meio de cópias de segurança e armazenando-as em local prescrito, verificando acesso lógico de usuário e destruindo informações sigilosas descartadas;
- c) Atender clientes e usuários, orientando-os na utilização do software de gravação.

3.11. Das sanções

3.11.1. Pela inexecução total ou parcial do objeto previsto no contrato, pela execução desse em desacordo com o estabelecido no contrato, ou pelo descumprimento de obrigações contratuais, inclusive acessórias, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa e contraditório, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

3.11.1.1. Advertência;

3.11.1.2. Multa:

3.11.1.2.1. Pelo inadimplemento total do objeto, a CONTRATADA está sujeita a multa de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor total da contratação.

3.11.1.2.2. Pelo descumprimento do prazo estabelecido para prestação da garantia contratual, a CONTRATADA está sujeita a multa de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor global do contrato para cada dia de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento).

3.11.1.2.3. Por deixar de cumprir obrigação acessória ou qualquer outra obrigação prevista no contrato e não relacionada nos itens anteriores, a CONTRATADA está sujeita à multa de 2,5% (dois vírgula cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, por infração.

3.11.1.2.4. Considera-se obrigação acessória toda a ação ou omissão exigível da CONTRATADA em decorrência da aplicação de dispositivo contratual, que não seja inerente ao objeto da contratação ou ao prazo de execução.

3.11.1.2.5. Pela prestação do serviço com indicadores abaixo dos presentes no subitem 3.4.3. deve ser aplicada multa nos seguintes casos:

3.11.1.2.6. Pela prestação do serviço cujo(s) indicador(es) que atinja(m) valor inferior ao mínimo definido, a CONTRATADA está sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal.

3.11.1.2.7. Pela prestação do serviço cujo(s) indicador(es) atinja(m) valor menor que 95% por mais 2 meses consecutivos ou 4 meses intercalados, multa de 5% do valor mensal.

3.11.1.2.8. Todas as multas aqui previstas poderão aplicadas cumulativamente com as glosas previstas no item 3.4.3.

3.11.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

3.11.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

3.11.2. Fica facultada a Administração rescindir o contrato em caso de inexecução total dos serviços ou inexecução parcial dos serviços por mais de 90 (noventa) dias.

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS





4.1. O serviço de suporte técnico deve garantir:

- 1) Que o software utilize a tecnologia Cliente-Servidor e consultas de tecnologia Web;
- 2) Que o sistema seja compatível com softwares (leitor de telas) adaptados para portadores de necessidades especiais (deficiência visual);
- 3) Que o sistema permita a integração com chamadas SIP/h323 (videoconferência), câmeras IP Onvif, capturas de tela;
- 4) Que o sistema permita que os acervos gravados sejam integrados com storage de dados, restringindo acessos com políticas de segurança;
- 5) Que o sistema permita que os arquivos de audiências sejam assinados digitalmente pelo usuário de rede dos servidores/magistrados utilizando a API de assinatura A1 do TJPA;
- 6) Que o sistema permita configuração do sinal de áudio e vídeo;
- 7) Que o software possua rotina de teste de vídeo para o ajuste das câmeras;
- 8) Que o sistema permita a gravação de somente áudio ou mesmo intercalar gravações de áudio e vídeo na mesma gravação;
- 9) Que o sistema permita a utilização de até quatro (4) fontes de áudio e de vídeo, com suas respectivas origens rotuladas, podendo ser com a utilização de equipamentos de tipos distintos;
- 10) Que o software realize as operações comuns de um gravador digital, tais como: gravar, reproduzir, parar, avançar, retroceder e navegar na gravação pela linha de tempo;
- 11) Que o software informe tempo restante de gravação na estação de trabalho, emitindo (alertas) avisos para o usuário a fim de evitar perda de dados;
- 12) Que o sistema permita geração de pauta com agendamento das gravações;
- 13) Que o sistema permita indexações, criando pontos de acesso rápido para trechos de áudio e vídeo;
- 14) Que o sistema permita a vinculação de oradores e assuntos, facilitando o processo de indexação durante a gravação;
- 15) Que o sistema permita acesso instantâneo aos trechos de áudio e vídeo através da sincronização entre os eventos indexados e o arquivo de áudio ou vídeo;
- 16) Que o software verifique se os arquivos gravados de áudio e vídeo foram adulterados;
- 17) Que o sistema permita a utilização de um servidor central baseado na tecnologia HTTP / WebDAV;
- 18) Que o sistema permita a utilização de um servidor central baseado na tecnologia FTP;
- 19) Que o sistema permita a utilização da arquitetura de Cloud Computing para o armazenamento dos arquivos de áudio e vídeo;
- 20) Que o sistema permita publicação e acesso de conteúdo próprio via web, permitindo a reprodução de áudio e vídeo do acervo publicado;





- 21) Que o software armazene os arquivos de áudio em formato MP3 e M4A;
- 22) Que o software armazene os arquivos de vídeo em formato MP4 e WBEM;
- 23) Que o sistema permita a inserção de Marca D'água no vídeo. Imagens (arquivos .png ou .jpg) poderão ser inseridos no vídeo como Marca D'água ajustando seu posicionamento, transparência e tamanho sob o vídeo;
- 24) Que o software exiba o cronometro da duração da gravação como mecanismo de garantia de integridade do vídeo;
- 25) Que o software exiba QR-code com informações a respeito da autoria do vídeo;
- 26) Que o sistema permita a inserção de campos texto sob a imagem do vídeo, que também pode funcionar como Marca D'água;
- 27) Que o sistema permita a inserção de parâmetros dinâmicos (número, descrição, local, orador, data e hora) diretamente no vídeo, aplicados como Marca D'água;
- 28) Que o sistema permita a parametrização de: taxa de amostragem e tamanho dos arquivos de áudio e vídeo, pelos usuários autorizados;
- 29) Que o software possua controle automático de registro de erros, enviando os erros para a equipe de suporte técnico;
- 30) Que o software possa garantir a comunicação e envio de erros se dará através de um canal seguro e certificado (https);
- 31) Que o sistema permita a pesquisa automaticamente na base de conhecimento a solução para os erros ocorridos;
- 32) Que o software gere automaticamente tickets de suporte em caso de erro desconhecido;
- 33) Que o software utilize a arquitetura de Cloud Computing para a geração e armazenamento dos tickets de suporte técnico, garantindo alta disponibilidade e segurança;
- 34) Que o software possua ferramentas que auxiliam a troca de computador (estação de trabalho);
- 35) Que o software possua ferramenta auxiliar de verificação de integridade da base de vídeos;
- 36) Que o software possua ferramenta para auxiliar a migração da base de dados para servidores diferentes, mesmo com tecnologias distintas;
- 37) Que o software possua ferramenta auxiliar na migração do servidor central, onde os vídeos são armazenados;
- 38) Que o software possua pesquisa fonética de nomes otimizada para realidade brasileira, permitindo a localização de nomes que não necessariamente são escritos com as mesmas letras, mas que são pronunciados de forma semelhante ao nome informado;
- 39) Que o sistema permita a seleção dos índices (por assunto ou oradores) que serão exportados;
- 40) Que o sistema permita a compactação dos arquivos exportados para melhor aproveitamento de espaço nos dispositivos dos usuários;





- 41) Que o sistema permita a criação e edição de atas dos eventos gravados, fazendo a vinculação dinâmica dos dados ao texto através de modelos definidos pelo usuário e/ou instituição;
- 42) Que o software possua um editor de atas que permite exportação para diferentes extensões de arquivos (doc, pdf, etc...), incluindo a extensão Rich Text File (.rtf);
- 43) Que o sistema permita a impressão das atas;
- 44) Que o sistema permita a realização de gravações desconectadas (em notebook, por exemplo) e integração posterior com a rede;
- 45) Que o sistema permita a gravação sigilosa, e o acesso deste tipo de gravação só poderá ser feito por usuários autorizados;
- 46) Que o sistema permita assistir depoimentos já gravados mesmo durante uma gravação, possibilitando uma acareação virtual;
- 47) Que o software possua um demonstrativo estatístico com a quantidade média de audiências diárias e duração média das audiências;
- 48) Que o software possua formas de alerta das gravações que ainda não foram transmitidas para o Banco de Dados Central;
- 49) Que o sistema permita a utilização e validação do número do processo utilizando o padrão de numeração única do CNJ;
- 50) Que o software possibilite a definição prévia dos participantes fixos do local da gravação (ex.: Juiz Titular, Juiz Substituto, Delegado, Escrivão, etc.) facilitando o cadastramento da pauta diária;
- 51) Que o software possua o conceito de Multi-Varas, possibilitando a realização de Audiências para múltiplas Varas em uma mesma máquina;
- 52) Que o software suporte a integração por meio do Modelo de Interoperabilidade do Poder Judiciário;
- 53) Que o sistema permita que todos os arquivos anexados em audiência sejam enviados junto com as gravações de audiências;
- 54) Que o software possa garantir que uma vez assinados digitalmente os arquivos de audiências não seja necessário assinar novamente, caso ocorra problemas no envio dos arquivos de audiências pelo webservice;

4.2 Sobre os **Serviços de Suporte Técnico Remoto e atualização de Versões:**

- i. Os serviços de suporte técnico consistem no atendimento de chamado técnico, a ser realizado pela CONTRATADA, a fim de dirimir dúvidas, esclarecer procedimentos, instruir como proceder, assim como resolver problemas técnicos envolvidos com a operação da solução.
- ii. Para execução destes serviços, a CONTRATADA deverá prestar toda a assistência necessária, diretamente aos usuários finais e aos técnicos da CONTRATADA, de modo a manter a solução em operação constante;
- iii. O serviço de Suporte Técnico deverá ser realizado através da disponibilização de help-desk via telefone (gratuito, tipo 0800) e e-mail (suporte@kenta.com.br), em dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira) das 08:00h às 18:00h (horário de Brasília) e excepcionalmente, quando solicitado pela CONTRATANTE, até as 19h00min;





- iv. E o serviço on-site, que corresponde ao suporte em nível presencial no em prédio indicado pelo CONTRATANTE ou de forma programada e eventual em local indicado pelo CONTRATANTE na Grande Belém (Belém, Ananindeua, Marituba, Benevides, Santa Bárbara). Poderá ser prestado nas unidades de forma remota quando a solicitação não for de usuário localizado no prédio indicado pelo CONTRATANTE, por meio de acesso remoto. Deverá ser prestado continuamente por técnico certificado pela CONTRATADA em seus produtos, o qual atuará de forma exclusiva ao CONTRATANTE, sempre nas dependências da CONTRATADA durante o horário compreendido das 08h às 17h. E deverá atuar em todos os chamados técnicos respectivos aos produtos DRS licenciados para o Poder Judiciário do PA;
- v. O primeiro nível de atendimento será realizado pelas equipes técnicas da CONTRATANTE, treinadas pela CONTRATADA para desenvolver estas atividades;
- vi. Para cada incidente deverá ser gerado um número de protocolo único que será usado para controle do chamado técnico;
- vii. Não solucionando o problema por telefone ou e-mail, o Suporte Técnico deverá ser realizado através da visita de um técnico da CONTRATADA, na sede do CONTRATANTE, de modo a restabelecer a normalidade. O prazo será acordado entre as partes;
- viii. Em caso de necessidade, o atendimento remoto poderá ser realizado em qualquer das localidades;
- ix. Visitas presenciais, na Sede do Tribunal, poderão ser previamente agendadas sempre que houver necessidade de acompanhamento e assessoria na operação do software, devidamente aprovadas pela CONTRATADA.
- x. A CONTRATADA deverá disponibilizar as atualizações, correções e novas versões de todos os softwares propostos, bem como, incremento das evoluções e melhorias que forem desenvolvidas. Por softwares propostos entenda-se: firmwares, software de gravação e todos os demais customizados/desenvolvidos para este projeto.

5. PROPOSTA DE MODELOS A SEREM UTILIZADOS

DADOS DA LICITANTE	
Razão Social:	
Endereço:	
CNPJ:	
Telefone:	E-mail:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL	
(Responsável pela assinatura do Contrato)	
Nome do representante legal:	





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

RG:

CPF

DADOS BANCÁRIOS

Banco:

Agência:

Conta Corrente:

Prezados Senhores,

Em atenção ao processo de contratação n° PA-PRO-2021/02869, estamos apresentando nossa proposta comercial para prestação de serviços ao TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ, conforme as condições do Termo de Referência e demonstrado no quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	QTDE MESES	VALOR GLOBAL (60 MESES)
01	Serviços de Suporte Técnico e Atualizações de Versões	R\$ 60.850,00	60	R\$ 3.651.000,00

Proposta válida por 60 (sessenta dias).

Belém/PA, XX de XXXXXXX de 2022

Belém/PA, 02 de maio de 2022.

(ASSINATURA DOS MEMBROS DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO)



PAPRO202102869V02

