



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
PODER JUDICIÁRIO

## MALOTE DIGITAL

Tipo de documento: Administrativo

Código de rastreabilidade: 523202016855487

Nome original: 20-0017-TR-v1.pdf

Data: 10/11/2020 16:19:03

Remetente:

Eduardo Bellincanta Ortiz

Secretaria de Tecnologia da Informação

Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região

Prioridade: Normal.

Motivo de envio: Para conhecimento.

Assunto: Convite para participar de Sistema de Registro de Preço para contratação de empresa para prestação de serviço de Suporte ao Banco de Dados PostgreSQL.



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação, em regime mensal e pelo período inicial de 30 meses, de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) PostgreSQL nas modalidades 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) e 8x5 (8 horas por dia nos 5 dias úteis da semana) para os Tribunais Trabalhistas, de forma a atuar na solução de quaisquer problemas que venham afetar negativamente o desempenho ou interromper o funcionamento do banco de dados, provendo a solução de tais eventos dentro do menor espaço de tempo possível, de forma a assegurar a manutenção nos limites dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

Cada item de contratação corresponderá ao serviço de suporte para um servidor (físico ou virtualizado) com o Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL (doravante apenas PostgreSQL) instalado, na modalidade escolhida (24x7 ou 8x5).

Os serviços deverão ser prestados de remotamente, por e-mail, telefone ou serviços de mensageria eletrônica, por meio de orientações, fornecimento e aplicação de correções de softwares ou scripts ou, quando necessário, por acesso remoto ao ambiente do contratante utilizando-se de ferramentas e credenciais disponibilizadas pelo contratante, com expectativa de quantitativos totais apresenta-se abaixo:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
Ú N I C O	1	Prestação de serviços de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL na modalidade 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), de acordo com os requisitos e níveis mínimos de serviço detalhados no Anexo I	Servidor/ mês	56
	2	Prestação de serviços de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL na modalidade 8x5 (8 horas por dia nos 5 dias úteis da semana), de acordo com os requisitos e níveis mínimos de serviço detalhados no Anexo I	Servidor/ mês	48

Tabela 1 - Definição do objeto



## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Ao longo da última década a Justiça do Trabalho passou por uma intensa transformação tecnológica, informatizando as atividades e processos de trabalho tanto da área fim quanto da área meio. Em decorrência desta transformação foram implantados vários sistemas informatizados, alguns deles, como o caso do PJe-JT - Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Trabalho, tornaram-se absolutamente imprescindíveis para que os Regionais possam entregar, de forma célere e eficiente, a prestação jurisdicional de primeiro e segundo graus que lhes competem.

Fruto de um Acordo de Cooperação Técnica entre o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Tribunal Superior do Trabalho (TST) e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), para elaboração de um sistema único de tramitação eletrônica de processos judiciais, o PJe-JT é atualmente o sistema mais importante da Justiça Trabalhista, que permitiu a completa substituição da tramitação de autos físicos (em papel) pela tramitação eletrônica. Dentre os principais avanços que o PJe-JT proporcionou à Justiça, têm-se a possibilidade de: visualização da totalidade dos processos judiciais por meio de computadores em virtualmente qualquer lugar; definição dos fluxos processuais pelas próprias diretorias judiciárias dos órgãos jurisdicionais; produção de novos documentos, inclusive pelos advogados das partes; e integração dos órgãos judiciais com instituições externas ao Judiciário, como a Receita Federal, a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), o Ministério Público e a Advocacia da União (AGU).

O sistema do PJe-JT contempla ainda atividades essenciais ao andamento das ações judiciais, tais como autuação, numeração, validação e cadastro, distribuição, audiência, perícias, intimação, central de mandados, certidões, atribuição de segredo de justiça e sigilo de informações.

Ante o que foi dito, é possível depreender o quão crítico é o PJe-JT para a Justiça Trabalhista, e por conseguinte toda a infraestrutura tecnológica que suporta o funcionamento deste sistema. Neste sentido, cabe ressaltar que um dos elementos que compõe a infraestrutura tecnológica do PJe-JT é o banco de dados (ou Sistema Gerenciador de Banco de Dados – SGBD), implementado pelo software PostgreSQL. Um banco de dados é elemento fundamental para o funcionamento de qualquer aplicação corporativa. Ele é o responsável pelo armazenamento e recuperação dos dados manipulados pela aplicação, de forma que uma eventual indisponibilidade do banco de dados resulta diretamente em indisponibilidade da aplicação. O PJe-JT utiliza o PostgreSQL (versão 11.6), um sistema gerenciador de banco de dados relacional, desenvolvido como projeto de código aberto. Nesse cenário, qualquer incidente que afete o servidor de banco de dados, pode implicar em degradação ou mesmo indisponibilidade no sistema PJe-JT, impactando na mesma proporção as atividades jurisdicionais de todo o Regional, atingindo os magistrados, servidores, advogados, as partes e repercutindo de



maneira negativa na imagem do órgão perante todos esses atores e à opinião pública em geral.

A dependência do PJe-JT para com o banco de dados requer que problemas inerentes à manutenção e atualizações do ambiente de banco de dados mereçam tratamento especializado, garantido por suporte técnico devidamente capacitado, condizente com a premissa de plena disponibilidade do Processo Judicial eletrônico. Neste sentido o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT) identificou ser obrigatório manter um serviço de suporte especializado ao banco de dados PostgreSQL, que integra a infraestrutura do PJe, necessidade esta que foi materializada no guia de infraestrutura do sistema, bem como no ATO CSJT.GP.SG.SETIC.CGGOV Nº 71, de 4 de abril de 2018, que define o conjunto dos itens orçamentários obrigatórios e a padronização para preenchimento do campo “observação” dos empenhos referentes à execução dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, previstos na Resolução CSJT n.º 202, de 25 de agosto de 2017.

Não obstante o uso do banco de dados PostgreSQL pelo PJe-JT, outros sistemas administrativos e judiciais mantidos pelos Regionais, tais como os elencados abaixo, também o utilizam:

- Sistemas satélites ao Pje-JT;
- E-Gestão – Sistema de Estatísticas da Justiça do Trabalho;

Como se vê, não apenas o PJe-JT, mas um leque de aplicações utilizadas em um Regional, que acabam compondo todo um ecossistema computacional, dependem do banco de dados PostgreSQL para funcionarem. Diante disso, a Justiça do Trabalho demanda a contratação de serviços de suporte técnico, uma vez que não conta, em seu quadro de pessoal, com colaboradores com nível de conhecimento especializado compatível com a criticidade do sistema de banco de dados para os Regionais, em especial quando levando em conta a dependência do PJe-JT para com o referido banco de dados, a necessidade de manutenção do sistema disponível em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana) e a meta de obter os menores tempos de interrupção não programada possíveis, a bem de garantir uma boa entrega jurisdicional.

Isso posto, o objetivo da contratação em evidência neste instrumento encontra-se expresso Documento de Oficialização da Demanda (DOD), no qual consta como descrição resumida da demanda a contratação de “Contratação de suporte para o software de banco de dados utilizado para armazenamento e funcionamento do PJe”, neste caso, o PostgreSQL.

Salienta-se, finalmente, que considerando a objetivo em comum da missão de todos os Tribunais que compõem a Justiça do Trabalho e por consequência também o compartilhamento do mesmo código e infraestrutura para o funcionamento do PJe-JT, o presente instrumento servirá para orientar a contratação da mesma solução para todos os



Tribunais que dela necessitem e que assim se manifestaram mediante consulta de interesse encaminhada por meio dos ofícios nº 06/2020-TRT23/STIC de 16 de junho de 2020 e nº 12/2020-TRT23/STIC de 19 de outubro de 2020.

## 2.2. OBJETIVOS

Com a contratação da solução espera-se alcançar os seguintes objetivos:

- Manter o PostgreSQL e seus bancos de dados ativos, íntegros e disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos 365 dias do ano;
- Assegurar que não venham ocorrer interrupções não programadas no PJe-JT em razão de indisponibilidade do PostgreSQL;
- Assegurar o cumprimento dos prazos máximos de manutenção nas interrupções programadas;
- Garantir que o desempenho do PostgreSQL esteja sempre de acordo com as necessidades dos usuários do PJe-JT e demais sistemas que suporte;
- Permitir dimensionamento de necessidades e provisionamento de recursos computacionais em tempo hábil, antecipando eventuais problemas de capacidade ou desempenho que possam ser detectados precocemente.

## 2.3. BENEFÍCIOS

Com a aquisição da solução espera-se obter os seguintes benefícios:

- Contribuir para a manutenção dos índices de disponibilidade dos sistemas dependentes do PostgreSQL, em especial o PJe-JT, responsável por suportar toda a atividade de prestação jurisdicional;
- Contribuir para os índices de satisfação dos usuários (internos e externos) dos sistemas que dependem do PostgreSQL, tanto quanto à disponibilidade, quanto ao desempenho e à integridade das informações acessadas;
- Contar com equipe especializada no PostgreSQL para a resolução de problemas, solução de dúvidas e prospecção de soluções tecnológicas que estejam além do alcance das equipes internas;
- Obter uma resposta rápida e efetiva a eventuais incidentes que possam vir afetar o PostgreSQL, principalmente nos casos em que seja necessária intervenção para o pronto restabelecimento da normalidade da operação;

## 2.4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

(Resolução CNJ 182/2013 Art. 18º, § 3º, II, 'd')

A Tabela 2 identifica os planos e os respectivos objetivos estratégicos alinhados ao objeto a ser contratado.

Plano	Objetivo estratégico
PEI	2.1-Efetivar a gestão dos serviços de TIC
PETIC	3.1-Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos
PETIC	3.2-Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio
ENTIC-JUD	OE-2: Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas
PETIC-JT	Garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos

Tabela 2 - Alinhamento estratégico



## 2.5. PLANO DE AQUISIÇÃO

O objeto a ser contratado encontra-se previsto no Plano de Contratações de STIC (PCSTIC) do corrente ano, disponível para acesso no portal do TRT23, conforme Tabela 3:

Plano	Item	Descrição
PCSTIC 2020	02	SUPORTE AO BANCO DE DADOS POSTGRES

Tabela 3 – Previsão nos planos de contratações

## 2.6. REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES

(Resolução CNJ 182/2013 Art. 18º, § 3º, II, 'e')

O Estudo Técnico Preliminar realizado durante o processo de planejamento da contratação pode ser encontrado no Documento 13 do PROAD 1141/2020.

## 2.7. RELAÇÃO ENTRE O QUANTITATIVO PREVISTO E O A SER CONTRATADO

(Resolução CNJ 182/2013 Art. 18º, § 3º, II, 'f')

A relação entre o quantitativo previsto e o a ser contratado encontra-se disponível na “Seção 1.8.5” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 13 do PROAD 1141/2020.

## 2.8. ANÁLISE DE MERCADO

(Resolução CNJ 182/2013 Art. 18º, § 3º, II, 'g')

Na “Seção 1.3” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 13 do PROAD 1141/2020, foram analisadas como possíveis soluções para a demanda em tela os cenários descritos a seguir:

	Valor
Solução 1: Realizar nova contratação nos moldes dos contratos atuais (valor fixo por servidor e nível mínimo de serviço)	R\$ 10.749.397,20
Solução 2: Sustentação do SGBD PostgeSQL pelas equipes internas de TIC dos Tribunais sem apoio externo <sup>1</sup>	R\$ 113.259.957,30

Tabela 4 – Soluções identificadas

Após avaliação das soluções apresentadas de maneira resumida na Tabela 4, conclui-se pela escolha da Solução 1, cujos preços estimados são apresentados na Tabela 5 e pelos motivos descritos a seguir, extraídos da “Seção 1.8.2” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 28 do PROAD 712/2020:

<sup>1</sup> O valor apresentado neste cenário corresponde à soma dos valores unitários mensais estimados para esta solução (R\$143.822,17 e R\$ 35.955,54, respectivamente, constantes na Tabela 5 da Seção 1.6 do Estudo Técnico Preliminar), multiplicados por 30 meses e posteriormente multiplicados pelos 21 Tribunais Regionais do Trabalho participantes.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO (MT)  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES



Tribunal	Qtd. 24x7	Valor (30 meses)	Qtd. 8x5	Valor (30 meses)	Valor total por Tribunal
TRT01 – RJ	5	R\$ 535.674,75	3	R\$ 296.865,00	R\$ 832.539,75
TRT02 – SP	6	R\$ 642.809,70	9	R\$ 890.595,00	R\$ 1.533.404,70
TRT03 – MG	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT05 – BA	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT06 – PE	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT07 – CE	3	R\$ 321.404,85	3	R\$ 296.865,00	R\$ 618.269,85
TRT09 – PR	7	R\$ 749.944,65	7	R\$ 692.685,00	R\$ 1.442.629,65
TRT10 – DF	0	R\$ 0,00	3	R\$ 296.865,00	R\$ 296.865,00
TRT11 – AM	2	R\$ 214.269,90	0	R\$ 0,00	R\$ 214.269,90
TRT13 – PB	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT14 – RO/AC	1	R\$ 107.134,95	1	R\$ 98.955,00	R\$ 206.089,95
TRT15 – Campinas	2	R\$ 214.269,90	2	R\$ 197.910,00	R\$ 412.179,90
TRT16 – MA	3	R\$ 321.404,85	3	R\$ 296.865,00	R\$ 618.269,85
TRT17 – ES	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT18 – GO	2	R\$ 214.269,90	0	R\$ 0,00	R\$ 214.269,90
TRT19 – AL	2	R\$ 214.269,90	1	R\$ 98.955,00	R\$ 313.224,90
TRT20 – SE	1	R\$ 107.134,95	3	R\$ 296.865,00	R\$ 403.999,95
TRT21 – RN	4	R\$ 428.539,80	0	R\$ 0,00	R\$ 428.539,80
TRT22 – PI	2	R\$ 214.269,90	2	R\$ 197.910,00	R\$ 412.179,90
TRT23 – MT	2	R\$ 214.269,90	2	R\$ 197.910,00	R\$ 412.179,90
TRT24 – MS	4	R\$ 428.539,80	4	R\$ 395.820,00	R\$ 824.359,80
<b>Orçamento estimado total</b>	56	R\$ 5.999.557,20	48	R\$ 4.749.840,00	R\$ 10.749.397,20

Tabela 5 - Orçamento estimado da solução escolhida

A comparação direta de custos entre as soluções fica prejudicada em razão de que cada uma delas parte de uma premissa e base de cálculo diferentes: enquanto a Solução 1 baseia-se na premissa de um valor fixo mensal para a prestação de serviços por servidor de banco de dados, sem limite de chamados ou tempo demandado para a resolução dos incidentes, a Solução 2 baseia-se no emprego exclusivo da força de trabalho das equipes de TIC dos Tribunais para atendimento às demandas de toda a plataforma. O problema desse último caso é que, pelos motivos expostos no Estudo Técnico Preliminar, esse modelo, no momento, não se apresenta como uma alternativa viável.

Dados os cenários apresentados, conclui-se que a melhor alternativa pela qual optar é a Solução 1 - Realizar nova contratação nos moldes dos contratos atuais, em virtude do fato de que representa um modelo consolidado, conhecido e que vem apresentando



resultados satisfatórios, principalmente do ponto de vista operacional.

A Solução 2 - Sustentação do SGBD PostgreSQL pelas equipes internas de TIC dos Tribunais sem apoio externo, não deve ser considerada viável nesse momento por não haver ainda subsídios suficientes para justificar que os custos de investimento em treinamento para que as equipes atinjam o nível de qualificação e maturidade suficientes para manter o ambiente em pleno funcionamento, sem apoio externo, e ao mesmo tempo atender as demais demandas de seus cargos sem comprometer o bom funcionamento das áreas de TIC, possam ser menores do que investir na contratação de apoio externo especializado. Por outro lado, restou evidente que os custos de empregar força de trabalho interna nessa atividade é significativamente mais elevado que a contratação externa.

## 2.9. NATUREZA DO OBJETO

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais de bens e serviços encontradas atualmente no mercado de TIC, podendo ser classificado como “bem comum” no conceito estabelecido pela Lei n. 10.520/02 e pelo Decreto n. 10.024/19 e, conseqüentemente, ser contratado por meio de Pregão Eletrônico.

O serviço a ser contratado é essencial para atividades do Regional, em especial para a prestação jurisdicional, uma vez que a interrupção no funcionamento do SGBD PostgreSQL impacta no funcionamento do sistema PJe-JT. Portanto, é justificável que sua natureza seja continuada.

## 2.10. PARCELAMENTO DO OBJETO

O objeto em questão é a contratação de serviços de manutenção de software, com finalidade e natureza semelhantes, variando os itens apenas quanto ao nível de exigência do Nível Mínimo de Serviços e sendo, portanto, inviável o parcelamento do objeto em diferentes lotes, ficando o objeto apenas dividido em 2 itens, de forma a que cada órgão participante possa contratar a quantidade prevista para suas necessidades, conforme o quadro abaixo:

LOTE	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD
Ú N I C O	1	Prestação de serviços de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL na modalidade 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), de acordo com os requisitos e níveis mínimos de serviço detalhados no Anexo I	Servidor/ mês	56
	2	Prestação de serviços de suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva ao Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL na modalidade 8x5 (8 horas por dia nos 5 dias úteis da semana), de acordo com os requisitos e níveis mínimos de serviço detalhados no Anexo I	Servidor/ mês	48

*Tabela 6 - Parcelamento do objeto em lotes e itens*





## 2.11. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Para a contratação dos serviços e aquisição dos bens aqui descritos, como possuem características usuais e cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado, e como o objetivo da contratação é atender diversos órgãos integrantes da Justiça do Trabalho, deverá ser realizada licitação para registro de preços na Modalidade Pregão, tipo menor preço, na forma eletrônica, conforme estabelecido na Lei nº 10.520/02 e prescrito na “Seção 3.6” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 13 do PROAD 1141/2020.

## 2.12. INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O objeto da contratação consta no sistema SIGEO-JT como item de proposta orçamentária para o exercício de 2020, da seguinte forma:

<b>Código do item</b>	151242020138343
<b>Descrição do Item</b>	STIC (2) - SUPORTE E ATUALIZAÇÃO DO BANCO DE DADOS POSTGRES
<b>Programa de Trabalho</b>	02.122.N19B.4256.0051 - Apreciação de Causas na Justiça do Trabalho
<b>Natureza da despesa</b>	3.3.90.40 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
<b>Subelemento de Despesa</b>	07 - MANUTENCAO CORRETIVA/ADAPTATIVA E SUSTENTACAO SOFTWARES
<b>Valor</b>	R\$ 151.008,00

*Tabela 7 - Classificação orçamentária*

## 2.13. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O prazo de **vigência** deste contrato será de 30 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 meses, nos termos do inciso II, do art. 57, da Lei 8.666/93, com eficácia após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

Tal vigência se justifica pelo fato de que a complexidade da contratação em tela, combinada com a importância do ambiente objeto dos serviços para o funcionamento deste Tribunal e a pequena quantidade de prestadores de serviços dessa natureza no mercado levariam a um esforço administrativo demasiado caso tivesse que ser realizado em contratos com vigência anual, sem que isso resulte, até onde se pôde observar, em melhor desempenho dos serviços ou economia de recursos financeiros.

Soma-se ainda o fato de que quanto maior o prazo de vigência inicial, maior será a segurança para as empresas ofertarem seus preços, tendo em vista a estabilidade oferecida no negócio e sua diluição de custos ao longo do tempo, sem todavia prejudicar a possibilidade de reavaliação da qualidade dos serviços e a vantajosidade dos preços a cada 12 meses.



## 2.14. IMPACTO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE

Embora contratações devam observar a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução nº 103/2012 do CSJT), o objeto a ser adquirido não se encontra previsto nos critérios dos mesmos.

## 2.15. CONFORMIDADE TÉCNICA E LEGAL DO OBJETO

Não se aplica.

## 2.16. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATANTE

Durante o período de vigência do contrato sem prejuízo para as obrigações mencionadas em outros dispositivos deste instrumento ou de qualquer outra obrigação imposta por lei, serão obrigações da CONTRATANTE:

- 2.16.1. Proporcionar à CONTRATADA as facilidades necessárias ao cumprimento do contrato, inclusive acesso remoto ao software objeto do contrato, quando devidamente justificado e sob as condições de segurança e sigilo pactuadas;
- 2.16.2. Prestar à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados e que sejam necessários ao cumprimento do contrato;
- 2.16.3. Designar, em conformidade com o disposto no Art. 67 da Lei de Licitações e Contratos, um representante responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato, sem prejuízo da total responsabilidade da Contratada perante o Contratante ou para com terceiros;
- 2.16.4. Emitir a Ordem de Serviço após a assinatura do contrato, conforme prazo descrito neste Termo de Referência
- 2.16.5. Aplicar as penalidades cabíveis, garantindo a prévia e ampla defesa da CONTRATADA;
- 2.16.6. Comunicar à CONTRATADA quaisquer irregularidades observadas na execução serviço contratado;
- 2.16.7. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços que apresentarem desconformidade com o disposto no Termo de Referência;
- 2.16.8. Notificar a CONTRATADA, por escrito, acerca de eventual aplicação de multas previstas no contrato;
- 2.16.9. Acompanhar e fiscalizar a realização dos serviços objeto da presente contratação, através de servidores designados especialmente para este fim;
- 2.16.10. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços executados para fins de aceite na ocasião dos faturamentos mensais;
- 2.16.11. Receber os serviços provisoriamente e definitivamente, mediante termo de recebimento e em conformidade com a legislação;
- 2.16.12. Atestar as faturas de serviço apresentadas mensalmente pela CONTRATADA, informando imediatamente e por escrito sobre a eventuais glosas a serem aplicadas, justificando seus motivos;



2.16.13. Efetuar o pagamento mensal no prazo estipulado

2.16.14. Emitir atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas as obrigações contratuais.

## 2.17. OBRIGAÇÕES GERAIS DA CONTRATADA

Durante o período de vigência do contrato, sem prejuízo para as obrigações mencionadas em outros dispositivos deste instrumento ou de qualquer outra obrigação imposta por lei, serão obrigações da CONTRATADA:

2.17.1. Comunicar à área de TI, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

2.17.2. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação;

2.17.3. Executar perfeitamente os serviços contratados, por meio de pessoas idôneas e tecnicamente capacitadas, dentro dos prazos ajustados, com observância dos horários estabelecidos para atendimento e responsabilização por quaisquer prejuízos advindos de eventual descumprimento do acordado;

2.17.4. Manter consistentes, atualizados e disponíveis para entrega os relatórios de procedimentos realizados com os recursos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;

2.17.5. Fornecer e manter relação atualizada, com nome e qualificação dos técnicos responsáveis pela execução dos serviços nos ambientes do Contratante;

2.17.6. Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, a cujas reclamações obrigam-se a atender prontamente;

2.17.7. Fiscalizar o cumprimento do objeto do contrato, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes de má fiscalização. Esta dar-se-á independentemente daquela será exercida pelo Contratante;

2.17.8. Estruturar-se de modo compatível e prover toda a infraestrutura necessária à prestação dos serviços previstos neste termo de referência, com a qualidade e o rigor exigidos;

2.17.9. Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade dos serviços, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza

2.17.10. Dispor-se a toda e qualquer fiscalização realizada pelo Contratante, no tocante à execução dos serviços, assim como ao cumprimento das obrigações previstas no contrato;

2.17.11. Atender, nas condições ora estabelecidas, a todo e qualquer chamado que venha a receber do Contratante, associado ao objeto do contrato, conforme prazos estabelecidos no Termo de Referência;

2.17.12. Comprovar, sempre que solicitado pelo Contratante e no prazo máximo de 5 dias corridos, que possui, em seu quadro, os profissionais relacionados na QUALIFICAÇÃO TÉCNICA;

2.17.13. Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, seguro de



acidentes, contribuições previdenciárias, impostos e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que estes não têm nenhum vínculo empregatício com o Contratante;

- 2.17.14. Não transferir a responsabilidade da Contratada, total ou parcialmente, para outras entidades de qualquer natureza, inclusive fabricantes e representantes;
- 2.17.15. Abster-se, em qualquer hipótese, de veicular publicidade ou outra informação acerca das atividades objeto do Contrato sem prévia autorização do Contratante;
- 2.17.16. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução contratual, assim como sobre as demais informações internas do Contratante, sobre os quais a Contratada tiver conhecimento;
- 2.17.17. Não deixar de executar atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto contratado, sob qualquer alegação, inclusive sob pretexto de eventual inexecução anterior de algum procedimento;
- 2.17.18. Indicar seus representantes, para fins de contato e demais providências inerentes à execução do Contrato;
- 2.17.19. Formalizar o encerramento dos serviços, com procedimentos e Termo de Aceitação;
- 2.17.20. Documentar, registrar e entregar ao Contratante, em formato eletrônico e, quando requerido, em cópias impressas, todos os serviços prestados;
- 2.17.21. Avisar, por escrito, à área de TIC sobre todos os erros, incoerências ou divergências que possam ser levantados nestas especificações, para que sejam tomadas as providências devidas.

### 3. MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

#### 3.1. PAPÉIS DOS PRINCIPAIS ATORES

A Tabela 8 apresenta os papéis a serem desempenhados pelos principais atores do órgão e da empresa envolvidos na gestão e execução da contratação.

Papel	Responsabilidade
Gestor do Contrato	Estabelecer contato, quando necessário, com a contratada para a troca de informações relacionadas à execução contratual, encaminhamento de demandas, notificação de irregularidades e de aplicação de penalidades.
Fiscal Demandante do Contrato	Acompanhamento da execução contratual sob o aspecto de sua efetividade, verificando se os objetivos da contratação têm sido alcançados.
Fiscal Técnico do Contrato	Acompanhamento da execução contratual sob o aspecto de sua eficiência, verificando se as exigências operacionais contidas no contrato e edital de licitação têm sido observadas.
Fiscal Administrativo do Contrato	Acompanhamento da execução contratual sob o aspecto de sua conformidade legal e administrativa, verificando se a



Papel	Responsabilidade
	contratada mantém as exigências legais e regulatórias que a habilitaram a celebrar o contrato.
Preposto	Acompanhar a execução contratual sob a ótica da contratada. É o responsável oficial por manter as relações entre contratante e contratada.

Tabela 8 – Papéis dos principais atores

### 3.2. DINÂMICA DE EXECUÇÃO

A Tabela 9 apresenta o cronograma que contém a dinâmica da execução da contratação da prestação de serviços de prestação continuada, que deverá ocorrer em ciclos mensais, exceto pela primeira etapa.

Data	Atividade/Etapa
Dia D	Assinatura do contrato e emissão da Ordem de Serviço
Dia D + 10 dias	A CONTRATADA terá até 10 dias após a emissão da Ordem de Serviço para apresentar os documentos e informações necessárias à abertura e acompanhamento de chamados, e iniciar efetivamente a prestação dos serviços
Data de NOTIFICAÇÃO de início da prestação do serviço após assinatura do contrato.	Início da prestação dos serviços de suporte. <u>A CONTRATADA deverá NOTIFICAR</u> o CONTRATANTE do início da prestação do serviço respeitando todos os requisitos deste TR. Esta data servirá de base para os ciclos mensais de pagamento.
Data do início dos serviços mensais	Início do ciclo mensal de prestação dos serviços de suporte.
Início do ciclo mensal de prestação dos serviços + 30 dias	Encerramento do ciclo mensal de prestação de serviços
Encerramento do ciclo mensal + 5 dias úteis	Emissão e entrega de Relatório de Mensal de Atendimentos Técnicos (RMAT)
Entrega do RMAT + 3 dias úteis	Emissão da autorização de faturamento (Termo de Recebimento Provisório)
Entrega de NF/Fatura + 2 dias úteis	Emissão do ateste e autorização para liquidação e pagamento (Termo de Recebimento Definitivo)
Emissão do ateste + 5 dias úteis	Liquidação da despesa e pagamento da Nota Fiscal/Fatura

Tabela 9 - Cronograma de execução de serviços continuados



### 3.3. INSTRUMENTOS FORMAIS

Os instrumentos formais a serem utilizados durante a vigência contratual estão listados abaixo, dentre outros que circunstâncias específicas podem ensejar:

- Instrumento Contratual;
- Nota de empenho de despesa;
- Ordem de serviço;
- Termo de Recebimento Provisório;
- Termo de Recebimento Definitivo;
- Notificações e convocações administrativas por e-mail;
- Notificações e convocações administrativas por ofício impresso;
- Registro de Atendimento Técnico, que documentam os chamados de suporte técnico abertos por telefone, e-mail, chat ou formulário em página de internet;
- Relatório Mensal de Atendimentos Técnicos, que relacionam mensalmente todos os chamados de suporte técnico abertos no mês a que se referem, com seus respectivos dados de atendimento;
- Nota Fiscal/Fatura.

### 3.4. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DA GARANTIA E NÍVEIS DE SERVIÇO

#### 3.4.1. Nível Mínimo de Serviços (NMS)

O Acordo de Nível Mínimo de Serviços (NMS) para a prestação dos serviços de suporte ao PostgreSQL será estabelecido de acordo com o nível de severidade dos chamados que venham ser abertos e estão descritos no [item 6](#) do Anexo I deste Termo de Referência.

#### 3.4.2. Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (FNMS)

A fiscalização do contrato avaliará mensalmente a execução do objeto e registrará cada ocorrência de Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (FNMS) contratado, conforme Tabela do [Anexo III](#), devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

O critério de pontuação será o de **1 ponto** para cada violação de qualquer dos quesitos do NMS (TMIA, TMSO e TMSDC) e mais **1 ponto** para cada hora adicional de descumprimento de qualquer dos quesitos do NMS. À soma dos pontos obtidos, deve-se multiplicar o fator de peso relacionado ao nível de criticidade do chamado, conforme a tabela do [Anexo III](#). O valor de Falhas ao Nível Mínimo de Serviços (NMS) será o resultado da soma dos pontos.



### 3.4.3. Fator de Qualidade (FQ)

O valor do pagamento mensal será proporcional ao Fator de Qualidade (FQ) obtido no acordo de nível de serviços, a avaliação mensal se dará por meio dos indicadores descritos na tabela do [Anexo III](#), e o Fator de Qualidade será calculado da seguinte maneira:

$$FQ = 100\% - FNMS (\%)$$

O valor final corresponderá ao percentual do valor mensal do contrato que a Contratada fará jus ao recebimento.

$$\text{Valor da fatura} = \text{Valor do contratado} \times FQ$$

A CONTRATANTE poderá proceder a rescisão ou não prorrogação do contrato caso o Fator de Qualidade dos serviços não atinja níveis mínimos de qualidade, de acordo com as seguintes condições:

3.4.3.1. Fator de Qualidade inferior a 90% por 3 (três) meses consecutivos

3.4.3.2. Fator de Qualidade inferior a 80% por período igual ou superior a 3 (três) vezes durante 12 meses de Contrato

### 3.4.4. Contestações

A partir do recebimento do relatório, caso necessário, a CONTRATADA poderá em até 3 (três) dias úteis apresentar justificativas para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação mínimo estabelecido, que será avaliado pelo Gestor do Contrato em até 2 (dois) dias úteis.

## 3.5. FORMA DE COMUNICAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

A Tabela 10 apresenta os mecanismos que serão utilizados como formas de comunicação e acompanhamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Mecanismo	Objetivo	Acesso
Ofício impresso	Enviar notificações e convocações administrativas à contratada	Correios
E-mail	Enviar notificações e convocações administrativas à contratada, enviar e receber informações de suporte técnico, esclarecimento de dúvidas técnicas ou administrativas	Endereço de correio eletrônico a ser fornecida pela contratada
Chat / Mensageria Eletrônica	Abertura, registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico	Serviço de a ser eventualmente fornecido ou indicado pela contratada



Página de serviços na internet	Solicitação e emissão de certificados digitais, abertura, registro e acompanhamento de chamados de suporte técnico	Página de serviços na internet a ser fornecida pela contratada
--------------------------------	--	--

Tabela 10 – Mecanismos de comunicação e acompanhamento

### 3.6. FORMA DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

Para o recebimento INICIAL da prestação dos serviços, o recebimento definitivo que trata do início da prestação do serviço se dará mediante a verificação da documentação solicitada neste documento editalício, da notificação por parte da CONTRATADA do início da prestação dos serviços, da disponibilização dos acessos aos sistemas informatizados para registro e consulta aos chamados, do fornecimento do número da central de atendimento telefônico 0800 e das orientações acerca da abertura, registro e acompanhamento de chamados técnicos.

Por tratar-se de serviço continuado em regime mensal, os recebimentos provisório e definitivo também ocorrerão em consonância com o regime do serviço, estabelecendo condição para que os pagamentos possam ser realizados.

O recebimento provisório mensal acontecerá ao final de cada ciclo de prestação de serviços mencionado no item 3.2, mediante a apresentação do Relatório Mensal de Atendimentos Técnicos do mês a que se refere, para conferência e validação pelo Fiscal e pelo Gestor do Contrato em até 3 dias úteis, com a subsequente emissão da autorização de faturamento, descontadas as eventuais glosas, ressalvado o direito de contestação por parte da contratada destacado no item 3.4.5.

O recebimento definitivo mensal ocorrerá após o recebimento e conferência da Nota Fiscal/Fatura pelo Fiscal ou Gestor do Contrato em até 2 dias úteis, com a subsequente emissão do ateste para liquidação e pagamento.

### 3.7. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento pelos bens e/ou serviços adquiridos por meio do processo descrito neste Termo de Referência ocorrerá mensalmente, após a emissão do ateste na Nota Fiscal/Fatura, com equivalência de Recebimento Definitivo, respeitado o procedimento do item 3.6 e os prazos estabelecidos no item 3.2.

O faturamento deverá ser mensal, ou seja, mês cheio (do primeiro dia do mês ao último dia).

A primeira fatura deverá ser proporcional aos dias de serviço prestados, respeitando o mês com 30 dias;

### 3.8. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Será realizado de acordo com a “Seção 2.3.2” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 13 do PROAD 1141/2020.





### **3.9. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

Não se aplica, de acordo com a “Seção 2.4.2” do Estudo Técnico Preliminar – ETP, constante no Documento 13 do PROAD 1141/2020.

### **3.10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

Poderão participar do certame quaisquer empresas que atuam no ramo de atividade pertinente ao objeto deste Termo de Referência e comprovem as qualificações elencadas a seguir.

3.10.1. A qualificação técnica será feita a partir da comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com os objetos ora licitados. Para esta comprovação a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

3.10.1.1. Declaração informando que possuirá, na data de assinatura do contrato e durante toda a sua vigência, instalações, pessoal qualificado, estrutura de suporte e troca de informações com o contratante, suficientes para atender prontamente às demandas inerentes ao objeto a ser contratado;

3.10.1.2. Declaração(ões) fornecida(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado que comprove ter a licitante prestado, de forma satisfatória e por tempo mínimo de 1(um) ano, serviço de suporte técnico ao PostgreSQL em instituição que possui base de dados de volume não inferior a 1TB, englobando instalação, configuração e implementação de soluções de alta disponibilidade no ambiente;

3.10.1.3. Declaração da própria empresa de que possui serviço de discagem gratuita 0800, de abrangência nacional, disponível 24x7, com atendimento em língua portuguesa.

3.10.2. O período de prestação do serviço indicado no(s) atestado(s) técnico(s) apresentado(s) deve ter data final não anterior a três anos contados da publicação do edital;

3.10.3. É possível comprovar o período mínimo de 1(um) ano exigido no item 3.10.2 mediante o somatório dos tempos de prestação de serviço comprovados em mais de um atestado de capacidade técnica;

3.10.4. O(s) atestado(s), certidão(ões) ou declaração(ões) devem conter a identificação do signatário e da pessoa jurídica emitente, indicando as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela Licitante e vir acompanhados de cópia autenticada do respectivo contrato de prestação de serviços do qual se originaram.

### **3.11. DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

Pelo atraso, inexecução total ou parcial das obrigações, ou o descumprimento de qualquer cláusula ou condição contida no edital e seus anexos, a Contratante poderá,



garantida prévia defesa, aplicar à Contratada, conforme o caso, as seguintes sanções:

3.10.5. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

3.10.6. Multa moratória de 1% por dia, até o limite de 10%, incidente sobre o valor global para 30 meses do Contrato, no caso de atraso para início da prestação dos serviços;

3.10.7. A partir do 11º (décimo primeiro) dia de atraso considerar-se-á a inexecução total ou parcial do contrato, aplicando-se a regra prevista no art. 77 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

3.10.8. Pela inexecução total ou parcial, por culpa da Contratada, será aplicada multa compensatória, calculada em 20% sobre o valor global para 30 meses do Contrato, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis.

3.10.9. Fator de Qualidade igual ou inferior a 75% em um mês serão aplicadas as seguintes sanções além dos descontos aplicados no item 3.4.3 referente ao Fator de Qualidade:

EVENTO	OCORRÊNCIA	SANÇÃO			
Fator de Qualidade inferior	FQ <=75%	Multa	%	Valor sobre o qual será calculado	Medida sobre a qual será calculada
			2,00	Valor da Mensalidade	Por hora de atraso
Fator de Qualidade igual ou inferior a 60%	FQ <=60%	Multa	%	Valor sobre o qual será calculado	Medida sobre a qual será calculada
			3,00	Valor da Mensalidade	Por hora de atraso
	FQ <=50%	Inexecução parcial e multa correspondente a 15% sobre o valor da parcela não executada no contrato			
		Em caso de reincidência consecutiva, caracterizara inexecução total do contrato.			



#### 4. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS

Os requisitos técnicos que orientam a prestação de serviços a ser contratada estão dispostos no Anexo I deste Termo de Referência.

#### 5. PROPOSTA DE MODELOS

Estão disponibilizados neste Termo de Referência, nos anexos II e III, respectivamente, modelos de fiscalização técnica de serviços e de vistoria de recebimento de bens, que devem ser utilizados pela equipe de contratação como meios de aferição de atendimento aos requisitos de prestação dos serviços e fornecimento dos bens descritos neste instrumento.

Cuiabá – MT, 10 de novembro de 2020.

**Equipe de Planejamento da Contratação**  
(Instituída pela PORTARIA TRT/DG – 1141/2020)

Francisco Thomazini Netto  
**Integrante Demandante**

Hernando Salazar Pacheco  
**Integrante Técnico**

Rogério Mendes Pimenta  
**Integrante Técnico**

Estevam Rodrigues Aguiar  
**Integrante Administrativo**



## **ANEXO I – REQUISITOS DA DEMANDA**

### **1. Regime de atendimento**

Considerando que o Banco de Dados PostgreSQL é componente da infraestrutura do PJe-JT, o modelo do contrato de suporte mais apropriado para mantê-lo dentro das regras definidas pela Resolução CNJ nº 185/2013 (que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico – PJe) é o de atendimento por demanda com regimes de disponibilidade e níveis mínimos de serviço compatíveis com os ativos que se pretende manter, a saber:

#### **1.1. Regime de atendimento 24x7**

Disponível 24 horas por dia, durante 7 dias por semana, com exigência de níveis mínimos de serviço mais rigorosos, recomendado para suporte aos servidores do ambiente de produção;

#### **1.2. Regime de atendimento 8x5**

Disponível 8 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana, com exigência de níveis mínimos de serviço menos severos, recomendado para suporte aos servidores dos ambientes de homologação, desenvolvimento ou testes, para aspectos preventivos, evolutivos ou de planejamento;

### **2. Escopo dos serviços a serem prestados**

2.1. Atendimento para manutenção corretiva e preventiva a incidentes de qualquer nível de severidade;

2.2. Resolução de dúvidas e orientações sobre uso, configurações, parametrização, compatibilidade e interoperabilidade;

2.3. Correção de problemas de configuração;

2.4. Aplicação de atualizações de versões do software, correções, bugfixes e patches;

2.5. Implementação e validação de trilhas de auditoria;

2.6. Auxílio na análise e melhoria do ambiente;

2.7. Definição, implementação e execução de testes periódicos;

2.8. Definição e implementação de estratégias de backup e de replicação de dados entre nós e clusters;

2.9. Suporte na restauração ou recuperação de dados e de nós e clusters;

2.10. Apoio para a execução de procedimentos de atualizações para novas versões e migrações de bases de dados;

2.11. Criação e execução periódica de serviços de monitoramento do Gerenciador do Banco de Dados que facilitem o acompanhamento do desempenho, a antecipação e a resolução de problemas;

2.12. Intervenção no código fonte do PostgreSQL quando identificada como necessária para



a soluções de contorno ou resolução definitiva de problemas de nível crítico;

2.13. Interpretação da documentação do software e seus componentes.

3. Forma de atendimento

O atendimento deverá ser prestado remotamente, por e-mail, telefone ou serviços de mensageria eletrônica, por meio de orientações, fornecimento e aplicação de correções de *softwares* ou *scripts* ou, quando necessário, por acesso remoto ao ambiente do contratante utilizando-se de ferramentas e credenciais disponibilizadas pelo contratante, o que deverá acontecer com possibilidade de monitoramento, pelo Contratante, em tempo real e com tráfego criptografado;

4. Registro e acompanhamento dos chamados técnicos

Todos os chamados de suporte técnico, uma vez abertos, deverão ser classificados de acordo com seu nível de severidade e registrados em sistema próprio de acompanhamento em sítio da contratante e com acesso franqueado às pessoas indicadas pela contratada;

5. Natureza dos chamados técnicos

Os chamados técnicos deverão ser classificados e atendidos de acordo com o nível de criticidade do problema ou demanda que o originou, sendo a classificação dividida em 4 níveis:

**1-Crítica:** problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência;

**2-Alta:** problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais;

**3-Média:** problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema;

**4-Baixa:** esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. Um chamado técnico pode, a depender a evolução da gravidade do problema, ser escalado de graduação de severidade, com os prazos de solução do problema sendo considerados o do novo nível de severidade e começando a ser contabilizados a partir do momento da escalação do chamado ao novo nível.



## 6. Nível Mínimo de Serviços

Os prazos para atendimento devem obedecer, no mínimo, aos parâmetros da Tabela 11 abaixo, e começar a ser contabilizados a partir da abertura do chamado:

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS							
Tabela de severidade dos problemas X tempo de atendimento/solução de contorno							
Severidade	Descrição	Prazo de atendimento					
		TMIA		TMSO		TMSDC	
		24x7	8x5	24x7	8x5	24x7	8x5
1-Crítica	Problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência	15min	2h	4h	8h	24h	48h
2-Alta	Problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais	30min	3h	8h	24h	48h	60h
3-Média	Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema	2h	4h	24h	48h	60h	72h
4-Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas	8h	8h	48h	48h	72h	72h

Tabela 11 – Nível Mínimo de Serviços

Na Tabela 11 acima, entende-se por:

**TMIA** - Tempo Máximo para o Início do Atendimento;

**TMSO** - Tempo Máximo para Solução Operacional, requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;

**TMSDC** - Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado, situação em que o serviço esteja plenamente funcional e a causa raiz do problema é eliminada.



7. Rotina de prevenção de incidentes

Com a finalidade de acompanhar a utilização do Gerenciador de Banco de Dados e prevenir a ocorrência de incidentes, a contratada deverá enviar para o contratante um script de checagem de parâmetros e desempenho do SGB a ser executado com periodicidade mínima mensal e gerar insumos para a elaboração de relatório e apontamento de ações preventivas que devem ser encaminhados ao contratante. Tal script deve ter sua execução direcionada à instância secundária/réplica do SGB do cluster de produção e sua execução não deve gerar nenhuma alteração de dados do SGB ou impactar negativamente seu desempenho em horários entre as 6:00-23:59h;

8. Relatórios de atendimento técnico

Ao final de cada chamado, a contratada disponibilizará - em sistema de gestão de chamados fornecido pela contratada à contratante, sem custo adicional aos serviços contratados - relatório detalhado do atendimento, descrevendo todos os passos realizados para a solução do problema, que contenha os logs dos comandos executados e de suas saídas, bem como o horário e a duração de cada atividade.

9. Regras de atendimento

Todos os atendimentos realizados pela contratada serão regidos pelo conjunto de regras abaixo relacionadas:

- 9.1. Todos os chamados deverão poder ser abertos pela internet (sítio da contratante com serviço específico para essa finalidade, em português) disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por telefone, através de Central de Atendimento com discagem gratuita (do tipo 0800) e atendimento em português, com disponibilidade de acordo com o nível de serviço contratado, ou ainda por e-mail através de endereço a ser informado até o início da prestação dos serviços;
- 9.2. Independentemente do meio utilizado para a abertura do chamado, todos deverão estar registrados em um único sistema que os centralize e permita o acompanhamento em tempo real da evolução e consulta do histórico de atendimento pelo contratante;
- 9.3. A contratada deverá obrigatoriamente, na abertura do chamado, associar número de registro e/ou protocolo e um nível de prioridade de acordo com a severidade do problema ou incidente relatado. Esse número de registro e nível de severidade devem ser informados ao contratante para efeitos de acompanhamento;
- 9.4. A Contratada deverá disponibilizar acesso para o Contratante, com autorização para acompanhamento em tempo real do atendimento do chamado por meio de sistema na Internet (WEB) e recebimento, através de correio eletrônico e/ou telefone (ligação gratuita), de notificações com informações acerca de atualizações do estado do chamado;
- 9.5. Deve ser possível escalar o nível de criticidade de determinado chamado, a pedido do contratante, nos casos em que a situação que o originou se agrave;
- 9.6. Os chamados somente poderão ser fechados após autorização do responsável indicado na abertura do chamado;
- 9.7. Chamados fechados sem anuência do responsável designado ou sem que os problemas tenham sido resolvidos serão reabertos, e os prazos serão contados a



- partir da abertura original dos chamados, para efeito de aplicação das sanções previstas;
- 9.8. Sempre que solicitado pelo Contratante, os chamados que buscam resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas deverão incorporar, quando cabível, elaboração de script que permita aplicar igual solução a futuros problemas com a mesma natureza;
- 9.9. Após o encerramento de cada chamado de suporte, a Contratada disponibilizará em sistema eletrônico na internet e encaminhará ao Contratante Relatório de Atendimento Técnico (RAT), em formato digital, com todos os dados do chamado de suporte técnico, incluindo identificação do chamado, problema relatado e solução adotada. Serão detalhados data e hora de abertura, início de atendimento, de aplicação de solução operacional e definitiva, causas de eventuais indisponibilidades de serviço ocorridas, bem como a descrição adotada dos procedimentos e soluções aplicadas;
- 9.10. A Contratada disponibilizará, sem custo adicional para o Contratante, um Gerente de Serviços, responsável por: garantir a qualidade do serviço prestado, acompanhar a resolução dos chamados, emitir e entregar o relatório mensal de atividades executadas e participar de eventuais reuniões com o Contratante, convocadas a qualquer tempo, com vistas tratar do objeto da execução contratual;
- 9.11. Em casos emergenciais ou por conveniência, poderá o Contratante liberar conexão remota segura para que a Contratada proceda a análise do ambiente, vedado o acesso aos dados do negócio e qualquer intervenção no ambiente sem a prévia e explícita autorização do Contratante;
- 9.12. A Contratada deve fornecer infraestrutura segura para prestar o suporte remoto previsto no item anterior, com possibilidade de monitoramento, pelo Contratante, em tempo real e com tráfego criptografado;
- 9.13. Caso identificada necessidade de correção de bug mediante interveniência no código fonte do PostgreSQL, quando esgotado o prazo final da solução definitiva e já implementada solução de contorno no prazo máximo da solução operacional, o chamado poderá ser fechado sem cobrança do respectivo Nível Mínimo de Serviço (NMS);
- 9.14. O Tempo Máximo para Início de Atendimento (TMIA) será contabilizado a partir do registro do chamado, de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto se estas forem provocadas pelo Contratante;
- 9.15. A solução operacional do problema que originou o chamado técnico deverá ser repassada ao Contratante no Tempo Máximo para a Solução Operacional (TMSO) previsto no item 6 deste Anexo, tempo este contabilizado a partir do momento da abertura do chamado, de forma contínua;
- 9.16. Entende-se por solução operacional a disponibilização provisória do sistema/serviço, viabilizada mediante recursos paliativos ou temporários;
- 9.17. A solução definitiva do problema que originou o chamado técnico deverá ser repassada ao Contratante no Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado (TMSDC) previsto no item 6 deste Anexo, contabilizado, de forma contínua, a partir da abertura do chamado;





- 9.18. A não observância dos tempos máximos de solução dos chamados estabelecidos no Acordo de Nível Mínimo de Serviço (NMS) configura descumprimento de condição essencial da contratação e enseja aplicação imediata de penalidade.
10. Relatórios Mensais de Atendimento Técnico (RMATA)
- Mensalmente a contratada deverá emitir e enviar ao contratante, após o fim de cada ciclo de prestação de serviços, um relatório que apresente um resumo de todos os chamados de suporte abertos no período a que se refere, contemplando pelo menos os seguintes dados:
- 10.1. Identificador único do chamado;
  - 10.2. Data e hora de abertura/registro do chamado;
  - 10.3. Nome do solicitante da abertura do chamado;
  - 10.4. Mês/ano de referência;
  - 10.5. Nível de serviço contratado;
  - 10.6. Descrição do incidente/problema;
  - 10.7. Nível de criticidade do incidente/problema;
  - 10.7. Data e hora do início do atendimento;
  - 10.8. Data e hora da solução operacional do incidente/problema;
  - 10.9. Data e hora da solução definitiva do incidente/problema;
  - 10.10. Somatório total dos tempos de solução de todas as ocorrências.



**ANEXO II – MODELO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA - RECEBIMENTO**

<b>SUORTE AO BANCO DE DADOS POSTGRESQL - RECEBIMENTO</b>			
<b>ITEM</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>ATENDIDO</b>	<b>EVIDÊNCIA</b>
3.2	A prestação de serviços será iniciada na data especificada pelo Ordem de Serviço emitida pelo CONTRATANTE;		
Anexo I, 9.1	A contratada deverá disponibilizar sistema eletrônico para registro de chamados de suporte em sítio na internet;		
Anexo I, 9.1	A contratada deverá disponibilizar Central de Atendimento com discagem gratuita (0800) para registro e acompanhamento de chamados de suporte, em língua portuguesa;		
Anexo I, 9.1	Os chamados de atendimento técnico também poderão ser abertos por correio eletrônico (para endereço devidamente acordado), que deverá ser registrado e respondido pela CONTRATADA.		
Anexo I, 9.4	Deve ser possível acompanhar por meio de sistema informatizado e disponível em sítio na internet, em tempo real, o andamento de chamados de suporte abertos, independentemente do meio utilizado para sua abertura;		
Anexo I, 9.9	Ao final de cada chamado, a contratada disponibilizará - em sistema de gestão de chamados fornecido pela contratada à contratante, sem custo adicional aos serviços contratados - relatório detalhado do atendimento, descrevendo todos os passos realizados para a solução do problema, que contenha os logs dos comandos executados e de suas saídas, bem como o horário e a duração de cada atividade;		

Cuiabá, xx de xxxx de 2020.

**[nome do fiscal]**

Fiscal Técnico



### ANEXO III – MODELO DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICA - FNMS

#### OBJETO

CONTRATO Nº	REFERÊNCIA		
CONTRATADA			
OBJETO			
GESTOR		SUB.	
FISCAL DEMANDANTE		SUB.	
FISCAL TÉCNICO		SUB.	
FISCAL ADMINISTRATIVO		SUB.	

#### SUPORTE TÉCNICO

O SUPORTE TÉCNICO FOI SOLICITADO?

SIM  NÃO

NO CASO DE USO DO SUPORTE, COMO FOI O ATENDIMENTO?

CHAMADOS ATENDIDOS					
SEVERIDADE	PESO	QUANTIDADE FORA DO PRAZO (QFP)	HORAS FORA DO PRAZO (HFP) >1	PONTOS PERDIDOS (TC)	PONTOS X PESO
1	4,5				
2	3,5				
3	2				
4	1				
FALHAS NO NÍVEL DE SERVIÇO					

NO CASO DE USO DO SUPORTE, HOUVE DESCUMPRIMENTO DO NMS (Níveis Mínimos de Serviço)?

SIM  NÃO

#### SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

HOUVE DESCUMPRIMENTO PASSÍVEL DE SANÇÃO ADMINISTRATIVA?

SIM  NÃO

CASO POSITIVO, QUAL?



## CONCLUSÃO

Atesto para os devidos fins que os serviços de suporte técnico prestados pela **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, referente ao **Contrato Nº XX/20XX**, cujo objeto é **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, foram atendidos no **mês de xxxx/202x**.

Cuiabá, xx de xxxx de 202x.

**XXXXXXXX**

Fiscal Técnico