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

ANEXO I

Detalhamento do Objeto da Licitação

Termo de Referência nº __/2012-3700/3000, de __/__/2012



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

1. ESPECIFICAÇÕES DO SOFTWARE JURÍDICO

- 1.1 **Objeto:** Aquisição de licença de direito de uso de *software* jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais, incluindo serviços de implantação, customização, migração de dados, treinamento e suporte técnico conforme condições, quantidades e especificações descritas na tabela abaixo e neste Termo de Referência.

Tabela 01

Item	Serviço	Unidade	Quantidade	Preço (R\$)
1	Direito de uso de <i>software</i> jurídico integrado para gerenciamento de processos judiciais	Licença	30	
2	Implantação	Serviço	01	
3	Customização	Serviço	01	
4	Migração de Dados	Serviço	01	
5	Treinamento	Usuário	35	
6	Suporte Técnico durante a vigência do contrato	Serviço	01	
Total (R\$)				

- 1.2 O *software* jurídico integrado deverá efetuar o Controle de Processos (judiciais, administrativos, consultoria), gerenciando de modo interligado: Processos, Serviços, Contratos, Agenda (controle de audiência e prazos com lembrete), *Time Sheet*, Financeiro, Marcas e Patentes, Relatórios, Controle de Acessos e Auditoria.
- 1.3 A solução deve permitir o cadastramento completo dos processos de toda a Organização, em todas as fases e instâncias, bem como a vinculação de processos entre si, em banco de dados único.
- 1.4 A ferramenta a ser fornecida deve ter capacidade para suportar no mínimo 30 usuários simultâneos, sem limites de conexão, base de dados, memória e CPU, observando o cenário tecnológico descrito no Anexo II deste Termo de Referência.
- 1.5 A CONTRATADA deverá fornecer e considerar no custo da solução, todos os softwares, licenças, componentes, sistema operacional, banco de dados, materiais e documentação necessários para o correto funcionamento e uso da solução.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

1.6 Requisitos funcionais mínimos (lote único):

Tabela 02

Item	Unidade	Quantidade	Especificação
1	Licenças	30	<p>1.5.1- Processos:</p> <p>1.5.1.1 Permitir o cadastramento e acompanhamento dos processos, em todas as fases e instâncias com no mínimo as seguintes informações:</p> <p>a) Número do processo judicial com mais de 20 caracteres, não permitindo a inserção de símbolos, sinais e letras, somente números, conforme máscara dos tribunais;</p> <p>b) Campos (necessários) para cadastro por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instância;• Dependência de distribuição;• Apensamento ou reunião de processos;• Alínea;• Ano do processo, com possibilidade de ser cadastrada a data do ajuizamento, com dia, mês e ano; <p>c) Nome do juiz;</p> <p>d) Nome do relator;</p> <p>e) Juízo (separado por localidade e instância);</p> <p>f) Natureza da ação (civil, trabalhista, criminal etc.);</p> <p>g) Nome da ação (reclamação trabalhista, consignação em pagamento, ordinária, de indenização, de cobrança) – com possibilidade de cumulação de ações;</p> <p>h) Nome das partes;</p> <p>i) Nome do (s) advogados(s) responsável pela ação;</p> <p>j) Valor da causa – com possibilidade de alteração de moeda;</p> <p>k) Valor da execução;</p> <p>l) Código TELEBRAS;</p> <p>m) Objeto do processo;</p> <p>n) Observações gerais.</p> <p>1.5.1.2 Permitir a filtragem de processos dos seguintes modos:</p> <p>a) Pelos campos disponíveis no cadastramento, total ou parcial, sem que haja a necessidade do usuário informar o dado em sua totalidade;</p> <p>b) Possibilite ao usuário a combinação de critérios e criação de</p>



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

filtros;

- c) Possibilite que o usuário salve consultas pré-definidas;
- d) Possibilite restringir as consultas personalizadas a um grupo de usuários.

1.5.1.3 Possuir atualização automática dos indicadores econômicos usando como referência sites que forneçam estes serviços sem custo como o site do BACEN.

1.5.1.4 Permitir a configuração de fórmulas de atualização monetárias definidas pelos usuários que levem em conta diversos períodos, tipos de juros e correção monetária para serem aplicadas nos processos.

1.5.1.5 Permitir o controle de perdas contingentes (risco processual), possibilitando a classificação em perda possível, perda provável e perda remota e por êxito com campo de observação para descrição, com correção monetária e relatórios de provisionamento.

1.5.1.6 Permitir a consulta dos valores discutidos no processo corrigidos monetariamente até a data atual ou outra definida pelo usuário no momento de consulta.

1.5.1.7 Preservar o histórico de reavaliação de riscos dos processos (com possibilidade de classificação do processo no tocante ao grau de probabilidade de sucesso). Possibilitar, também, a manutenção do histórico de todos os advogados que atuaram no processo.

1.5.1.8 Permitir a redistribuição de processos com alteração do seu responsável, possibilitando o processamento em lote.

1.5.1.9 Permitir a vinculação de processos entre si.

1.5.1.10 Permitir a identificação de possíveis litispendências, no sentido de mitigar o perigo de processos repetidos.

1.5.1.11 Permitir relacionar todas as partes associadas ao processo. Utilizando um contexto exclusivo para as partes, permitir incluir um número ilimitado de partes (plúrimas) ativas ou passivas, bem como terceiros (advogado contrário, testemunhas, etc.) não envolvidos diretamente no processo.

1.5.1.12 Permitir o lançamento de movimento processual (com separação por instância, conforme máscara dos tribunais) – neste campo deverá ser permitida a inserção de números, letras, símbolos e sinais sem restrição. Deverá ter compatibilidade com as publicações de atos processuais dos tribunais, por meio do Diário Eletrônico da Justiça – em âmbito nacional - de tal forma que reproduza seu texto.

1.5.1.13 Permitir o completo controle das garantias dadas ou recebidas, tais como: depósitos, penhoras, cauções e etc., com seus respectivos valores e liberações, com possibilidade de



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

			<p>efetuar a correção monetária automática por qualquer moeda ou índice.</p> <p>1.5.1.14 Identificar os fiéis depositários, permitindo substituí-lo quando deixar a empresa.</p> <p>1.5.1.15 Possibilitar alteração do conteúdo de campos determinados em um conjunto de processos (em lotes), ao mesmo tempo, cujos filtros e campos serão definidos durante o processo de customização do software.</p>
			<p>1.5.2 Financeiro:</p> <p>1.5.2.1 Controlar as quitações dos processos. Permitir registrar as informações dos meios usados como pagamento como cheque, depósito e transferência.</p> <p>1.5.2.2 Permitir o registro de todos os lançamentos de débito e crédito correspondente às despesas ocorridas no processo e ao numerário fornecido pela TELEBRAS para a cobertura destas custas. Utilizando o recurso de filtragem, possibilitando também obter extratos, consolidando as custas de todos os processos da parte <i>ex-adversa</i>. As principais informações deste contexto são a data do lançamento, o lançamento e o valor.</p> <p>1.5.2.3 Controlar as despesas dos processos e depósito judiciais (com atualização dos valores).</p>
			<p>1.5.3 Relatórios:</p> <p>1.5.3.1 Todos os relatórios gerados devem permitir serem impressos, visualizados em tela ou salvos em arquivos de diversas extensões como: PDF, XLS, XML, TXT, e ODT ou DOC, gravando, opcionalmente, sua saída em diretório configurável no servidor.</p> <p>1.5.3.2 O sistema deve possuir a funcionalidade de agendar a execução de relatórios para uma hora e data específica, com opção de repetição de forma cíclica em intervalos parametrizados.</p> <p>1.5.3.3 O sistema deve possuir um conjunto de relatórios padronizados à disposição do usuário que deverá dispor (no mínimo) de relatórios por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Todos os Processos: quebra por UF e classificação por Autor;• Grupo Específico: quebra por classe/UF e Classificação UF/Autor;• Grupo Específico: Quebra por classe e classificação por autor;• Repercussão Econômica;• Prazo;• Advogado responsável;• Classe;• Juízo de Origem e Juízo Atual;• Tipo de Ação;



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- Andamento;
- Perda/êxito;
- Data Ajuizamento;
- Previsão de encerramento e data do encerramento;
- Juiz e relator.

1.5.3.4 O sistema deve possuir um gerador de relatórios configuráveis pelo usuário, sem a necessidade de solicitar customizações, com possibilidade de armazenamento no perfil particular e que contemple no mínimo a exportação, em formato texto ou XLS das seguintes informações:

1.5.3.4.1 Dos Processos Judiciais:

- a) Número do Processo;
- b) Nome do Autor;
- c) Nome do Réu;
- d) Grupo do Direito;
- e) Classe;
- f) Expectativa de Perda/êxito (Remoto / Possível / Provável);
- g) Status (Relevante / Não Relevante);
- h) Previsão de encerramento; - Até um ano/Mais de um ano
- i) Valor da causa
- j) Data de atualização do valor da causa;
- l) Juros
- m) Honorários.

1.5.3.4.2 Dos Depósitos Judiciais:

- a) Número do processo;
- b) Nome do autor;
- c) Valor inicial do depósito judicial;
- d) Data do depósito judicial;
- e) Valor atualizado do depósito judicial;
- f) Data de atualização do depósito judicial.

1.5.3.5 Relatórios de provisão de contingências que demonstre a variação ocorrida de um mês para o outro, relacionando adições e baixas, juros, correção monetária, saldo anterior e saldo final, podendo ser agrupado por processo, tipo de pedido, unidade organizacional e natureza, instâncias, varas, turmas e câmaras.

1.5.3.6 O sistema deve ser capaz de gerar petições (peças jurídicas) com base em modelos pré-definidos pelo usuário (banco



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

			de petições). O sistema deve preencher os dados variáveis (autor, número do processo, vara, comarca, etc.) e também registrar no perfil do usuário.
			<p>1.5.4 Agenda:</p> <p>1.5.4.1 O sistema deve disponibilizar uma agenda que permita registrar todos os eventos relacionados às atividades jurídicas, como audiências (em todas as instâncias e seções judiciárias), prazos, tarefas e reuniões.</p> <p>1.5.4.2 Os eventos com origem no próprio sistema devem ser gerados de forma automática.</p> <p>1.5.4.3 Permitir o controle de prazos dos processos, com mecanismos de alerta/alarme de compromissos por meio de e-mail.</p> <p>1.5.4.5 O sistema deve possuir um mecanismo visual para identificar a situação das atividades da agenda.</p> <p>1.5.4.6 Lançamento de prazos judiciais, informados por meio de avisos eletrônicos e/ou e-mails aos interessados.</p> <p>1.5.4.7 A agenda deve permitir o cadastro de contatos: pessoas físicas e jurídicas.</p> <p>1.5.4.8 Ao ser realizado o agendamento de um compromisso pode-se, ainda, determinar sua forma de ocorrência (diária, semanal, mensal ou anual), configurar a emissão de notificações programadas (lembretes).</p>
			<p>1.5.5 Auditoria/Segurança:</p> <p>1.5.5.1 O sistema deverá estar apto a conceder acesso por perfis de usuários, contemplando:</p> <ul style="list-style-type: none">• Grupo de usuários - São usuários que têm as mesmas características de acesso ao <i>software</i>;• Por tipo de transação: inclusão, alteração, exclusão, consulta e impressão;• Privilégios diferenciados para o usuário gestor do sistema;• Permitir configurar permissões de grupos de usuários garantindo que eles (os usuários) tenham acesso apenas aos arquivos de sua área ou grupo de processos;• Controle hierárquico de acesso aos processos de acordo com a estrutura organizacional de empresa, divisão, grupo, área e escritórios terceirizados. <p>1.5.5.2 O sistema deve registrar todas as transações como inclusão, alteração, exclusão, consulta e impressão de dados, mantendo a identificação do usuário, data, hora e IP da máquina.</p> <p>1.5.5.3 O Sistema deve permitir auditoria que recupere todas as</p>



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

			<p>atividades realizadas pelos usuários, efetuando registros contendo: nome de usuário, data, horário, módulo, pasta, tipo de atividade realizada e IP da máquina.</p> <p>1.5.5.4 O sistema deve ser capaz de consultar base de dados LDAP para prover autenticação e autorização dos usuários do sistema, compatível com o <i>Active Directory</i> ou <i>OpenLDAP</i>.</p>
			<p>1.5.6 <i>TimeSheet</i>: (é um sistema de controle de esforço que permite análises de produtividade de indivíduos e equipes, fornece parâmetros para avaliação da relação custo advogado/processo).</p> <p>1.5.6.1 O sistema deve permitir acompanhar o esforço da equipe, contabilizando as horas trabalhadas nos processos bem como os custos envolvidos na tarefa (gastos com viagens - diárias, hospedagem, transporte; fotocópias, publicações, etc.).</p>
			<p>1.5.7 <i>Business Intelligence</i>:</p> <p>1.5.7.1 Possuir ferramenta de análise gerencial compatível com ferramenta de <i>Business Intelligence</i>, que permita flexibilidade para análise de dados, possibilitando aos usuários criação de uma nova base de informações, podendo ser exportados em vários formatos e visualizados graficamente.</p>
			<p>1.5.8 Contratos:</p> <p>1.5.8.1 O sistema deve prover funcionalidade de controle de contrato atendendo no mínimo os seguintes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">a) cadastro de contratos de honorários;b) cadastro de contratos de trabalho/estágio;c) cadastro de contratos com escritórios externos;d) cadastro de contratos, seus eventos e futuras ocorrências;e) controle de aditivos realizados durante a vigência do contrato principal;f) permitir anexação de qualquer documento, em qualquer formato pertinente ao contrato;g) emissão de relatórios, utilizando-se de filtros criados pelo usuário;h) permitir a correção dos valores dos contratos por qualquer moeda ou índice informado;i) permitir lançamento de multas contratuais. <p>1.5.8.2 O sistema deve prover o controle de procurações emitidas pela TELEBRAS, com no mínimo as seguintes informações: vigência e poderes, aviso de vencimento da procuração ao responsável pelo contrato.</p>
			<p>1.5.9 Marcas e Patentes:</p> <p>1.5.9.1 O sistema deve possuir a funcionalidade de</p>



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

			acompanhamento de registro de marcas, desenhos e concessão de patentes.
			<p>1.5.10 Ferramenta de Acompanhamento Processual por meio de pesquisas nos Diários Oficiais e Agências Reguladoras:</p> <p>1.5.10.1 O sistema deve prover ferramenta que permita o monitoramento diário das informações publicadas, identificando se existem novas publicações dos processos registrados no sistema.</p> <p>1.5.10.2 Caso existam novas publicações o sistema deve fazer a atualização nas respectivas pastas dos processos ou na base de dados da TELEBRAS automaticamente.</p> <p>1.5.10.3 A ferramenta deve ser capaz de monitorar um número ilimitado de processos, isto é, tantos quantos processos existirem cadastrados na base de dados da TELEBRAS.</p> <p>1.5.10.4 O software deve permitir auditoria que recupere, diariamente, todas as atividades realizadas e fornecer, no mínimo, as seguintes informações: data do monitoramento, nome do órgão e número do processo, bem como fornecer o status das tentativas de acesso aos órgãos.</p> <p>1.5.10.5 O software deve fornecer estatísticas dos processos pesquisados que não sofreram andamentos processuais dentro de um intervalo de tempo, sendo este intervalo de tempo configurado pelo usuário em número de dias.</p>
			<p>1.5.11 Requisitos Técnicos:</p> <p>1.5.11.1 O sistema deve suportar backup corporativo pelo <i>software</i> 'HP Dataprotector', utilizado pela TELEBRAS.</p> <p>1.5.11.2 O cliente Web deverá ser compatível com navegadores (<i>Browsers</i>) no padrão W3C.</p> <p>1.5.11.3 O sistema deverá utilizar como padrão de banco de dados o Oracle 11G ou superior, podendo alternativamente, Postgree 8.1 ou MySQL Community Server 5.1.</p> <p>1.5.11.4 O sistema deverá suportar instalação preferencialmente e originalmente Ubuntu Server ou em servidores com sistema operacional Microsoft Windows Server Enterprise 2008. Se a solução usar servidor Microsoft Windows Server, a licença deverá ser fornecida pela CONTRATADA.</p> <p>1.5.11.5 O Módulo Cliente, se existir, deverá ser compatível com estações utilizando o sistema operacional Microsoft Windows XP ou Microsoft Windows versão 7.</p> <p>1.5.11.6 Se a solução for Cliente/Servidor, com cliente Windows, deverá suportar acesso via Windows Terminal Services.</p> <p>1.5.11.7 Os componentes da solução deverão rodar em ambiente de virtualização VMWARE, limitada a cada máquina virtual com</p>



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

			<p>RAM máxima de 32 Gbytes e 4 processadores.</p> <p>1.5.11.8 Integração com ferramentas de email para notificação de ações registradas no sistema utilizando protocolo SMTP e POP3 ou IMAP.</p> <p>1.5.11.9 Deverá permitir as atualizações de versões de forma manual por meio de <i>download</i> do <i>site</i> do fornecedor ou automática via internet, sem custo adicional para a TELEBRAS mediante autorização do fiscal do contrato.</p> <p>1.5.11.10 Entende-se como atualização da versão: <i>Patches, Fixes, Correções, Updates, Service pack</i>.</p> <p>1.5.11.11 As novas versões e/ou atualizações devem manter a compatibilidade com o sistema inicialmente entregue, em conformidade com o cenário tecnológico disponibilizado pela TELEBRAS.</p>
			<p>1.5.12 Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED)</p> <p>1.5.12.1 Permitir a armazenagem, recuperação, visualização e edição de documentos com criação de fluxos de tramitação de documentos;</p> <p>1.5.12.2 Sequenciamento e agendamento automático de tarefas, enviando automaticamente e-mails de alerta de eventos pré-definidos.</p> <p>1.5.12.3 Permitir o arquivamento de e-mails e seus anexos na base para busca posterior. Possibilidade de pesquisa de palavras dentro dos documentos anexados.</p> <p>1.5.12.4 Permitir elaboração, revisão, cancelamento, distribuição, cópia controlada, controle de versões e conformidades dos processos e documentos.</p> <p>1.5.12.5 Possibilitar a verificação dos prazos de vencimento e a distribuição dos documentos controlados.</p> <p>1.5.12.6 Possibilitar o estabelecimento de ações e avisos de contingências, caso tarefas não sejam executadas nos tempos previstos ou determinadas situações ocorram.</p> <p>1.5.12.7 Possibilitar a auditoria das ações, permitindo que, a qualquer momento, sejam verificadas pendências, atrasos, tempos de resposta, e o histórico dos fluxos e das comunicações geradas nas tarefas executadas.</p> <p>1.5.12.8 Possibilitar o armazenamento de documentos no formato do Microsoft Office, Open Office, HTML, TIFF, GIF, JPEG, PNG, BMP, PDF, AVI ou MPEG.</p>
			<p>1.5.13 Características Gerais:</p> <p>1.5.13.1 O sistema deve permitir acesso através da internet para</p>



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

escritórios, filiais, advogados em viagem e em domicílio.

1.5.13.2 A solução não deve apresentar qualquer limitação quanto à quantidade de processos, atividades e acessos, inclusive, em relação à quantidade de subníveis.

1.5.13.3 O banco de dados deve ser centralizado e ficar hospedado na TELEBRAS.

1.5.13.4 O sistema deve ser capaz de armazenar arquivos digitalizados.

1.5.13.5 O sistema deve possuir um campo específico tipo texto livre para registro de observações.

1.5.13.6 O sistema deve permitir registrar as informações de armazenagem como número de pastas e caixas, possibilitando emitir etiquetas de identificação e a realização de pesquisas pelo número das pastas e/ou caixas.

1.5.13.7 O sistema deve permitir registrar as informações de contato da(s) parte(s) e do(s) advogado(s) envolvidos no processo, tais como telefone, endereço, endereço eletrônico.

1.5.13.8 O sistema deve possibilitar a consulta de Jurisprudência nos órgãos estaduais e federais.

1.5.13.9 O sistema deve oferecer o controle de retiradas de pastas e outros documentos como empréstimos.

1.5.13.10 Permitir o arquivamento de informações tais como:

- Notícias Jurídicas;
- Doutrinas;
- Súmulas;
- Jurisprudências;
- Índices econômicos;
- Memorial;
- Nota Técnica;
- Parecer;
- Legislação.

1.5.13.11 Permitir o arquivamento de modelos de documentos padronizados tais como:

- Contrato;
- Termo Aditivo;
- Peça Processual;
- Memorando;
- Carta;
- Procuração;
- Substabelecimento;
- Despacho;
- Guia de depósito judicial.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

1.5.13.12 Permitir a anexação de documentos eletrônicos diretamente ao processo ou às suas fases, com armazenamento em local pré-definidos, e mantidos em seus arquivos originais como textos, planilhas, figuras, sons e vídeos.

1.5.13.13 A licença deve permitir à TELEBRAS total acesso às bases de dados.

1.5.13.14 A CONTRATADA deverá fornecer no momento da instalação os seguintes documentos técnicos: dicionário de dados, modelo de entidade e relacionamentos (MER), manual de instalação e configuração do *software* jurídico.

1.5.13.15 Toda documentação fornecida pelas empresas deverá ser em português (Brasil). Será obrigatória a entrega de Manual do Usuário completo e original.

1.5.13.16 A documentação deverá ser pertinente tanto à versão contratada quanto às suas atualizações.

1.5.13.17 A versão das licenças de uso deverá ser a última no mercado, conferida na data da entrega do produto.

1.5.13.18 Todas as licenças fornecidas deverão permitir a instalação do produto em quantidade infinita de vezes e não poderão conter mecanismo de expiração, guardada a obediência ao quantitativo de licenças fornecidas.

1.5.13.19 Deverá ser fornecido o cartão de registro e/ou licenças de uso, contendo todas as chaves, senhas, números de identificação, série e demais informações necessárias para a identificação, instalação, reinstalação e operação do produto.

2. IMPLANTAÇÃO

A implantação do *software* jurídico constitui-se das seguintes etapas: (i) fornecimento das licenças de uso, (ii) fornecimento da documentação, (iii) instalação e configuração do *software* jurídico nos servidores da TELEBRAS e/ou estações de trabalho necessárias para sua customização, nos prazos estabelecidos conforme o item 11 do Termo de Referência. Este item está segregado em fases de execução detalhadas a seguir:

2.1 Planejamento: A contratada deverá apresentar o planejamento das seguintes atividades para aprovação da TELEBRAS:

2.1.1 Plano de Instalação do Aplicativo – apresentar proposta detalhada do projeto e o acompanhamento da execução dos serviços, descrevendo as atividades do projeto de implantação do Aplicativo, desde o início até a conclusão, detalhando os seguintes aspectos:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- Objetivo – a Metodologia adotada de gestão do projeto e implantação do Aplicativo, com a correspondente relação das ferramentas de apoio à gestão que serão adotadas. A metodologia deve prever atividades baseadas nas áreas de conhecimento de gerenciamento de projetos propostas pelo PMBOK do PMI – Project Management Institute.
- Cronograma Físico – A Contratada deverá apresentar cronograma detalhado contendo **as etapas e suas atividades** a serem executada com definição das respectivas durações; **relação de recursos Humanos** com a descrição de suas responsabilidades ao longo das fases; definição de **marcos** para entrega e homologação de cada etapa.
- Plano de reuniões – identificar as reuniões necessárias com indicação de tipo, finalidade, público, pauta, duração e momento no decurso da implantação.
- Plano de Comunicação e Gestão de Mudança – apresentar o plano com detalhamento dos objetivos e papéis definidos para a contratada e a TELEBRAS, que deve reger e orientar as comunicações da equipe gestora com os demais envolvidos.
- Plano de Gerenciamento de Riscos – Identificar os riscos do projeto com as propostas de ações para evitar ou mitigar a ocorrência ou reduzir o impacto.
- Diagrama de Instalação – elabora esquemas das conexões dos componentes do Aplicativo entre si com a rede local de dados, no padrão UML 2.0.
 - Diagrama de alto nível que demonstre os principais componentes de hardware e software e protocolos de comunicação, acompanhado do diagrama detalhado que apresente cada componente do diagrama de alto nível.
- Requisitos do Ambiente Operacional – Apresentar documentação detalhando a especificação do ambiente operacional (sizing) necessário para hospedar adequadamente a solução com as características definidas para o sistema de forma a subsidiar a área de infraestrutura a realizar o dimensionamento do ambiente necessário para o funcionamento adequado da solução.
- Plano de Treinamento – Considerando todos os envolvidos no projeto.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

2.2 Instalação

2.2.1 Ambiente Operacional – a Contratada deverá avaliar as condições operacionais do ambiente da TELEBRAS quanto à possibilidade de início do serviço de instalação do Aplicativo, prevendo ambientes distintos de desenvolvimento, homologação e produção. A avaliação deverá ser efetuada com apoio da equipe da TELEBRAS.

2.2.2 Ajuste do Ambiente Operacional – será realizado pela TELEBRAS com a orientação da CONTRATADA.

2.2.3 Instalação do Aplicativo – Realização das configurações básicas no ambiente de desenvolvimento e homologação. O ambiente de produção será preparado após a homologação da fase de Processo.

2.2.4 Nesta fase a CONTRATADA deverá tratar como produtos:

- **Licença** para instalação do aplicativo – entregar as licenças de uso do aplicativo e do conjunto de softwares adicionais necessárias à operacionalização do sistema.
- Entregar todos os **Códigos-Fonte** do Aplicativo e todos os artefatos produzidos durante o seu desenvolvimento ou indicar o fiel depositário no qual essas informações estão armazenadas.
 - A CONTRATADA deverá entregar as licenças de uso do software núcleo relativas aos módulos que serão instalados e servirão de base para a implantação.
 - Por Software núcleo se entende o software tal qual ele é comercializado pela CONTRATADA, sem qualquer tipo de customização e/ou parametrização.
 - O software núcleo devidamente customizado e/ou parametrizado para atender as necessidades da TELEBRAS é o que se denomina de APLICATIVO.
- A CONTRATADA deverá liberar o Aplicativo plenamente operacional nos ambientes de desenvolvimento e homologação.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- **Plano de Contingência** – Deverá ser identificado e documentado os procedimentos, pela CONTRATADA, a serem adotados em caso de interrupção de serviços devido a falhas no ambiente operacional ou no próprio sistema. Este plano deverá ser revisado a cada nova implantação, para prever as novas ocorrências identificadas, para aprovação da TELEBRAS.

2.3 Processo

2.3.1 Avaliação dos processos de trabalhos – A CONTRATADA deverá comparar, para cada processo de trabalho da TELEBRAS, constante da tabela 01, sua adequação ao processo suportado pelo APLICATIVO nativamente. Deverá ser relacionada todas as diferenças encontradas, juntamente com o impacto da mudança no processo de trabalho para adoção do modo nativo do APLICATIVO. A TELEBRAS decidirá, após análise, entre os ajustes de seu processo de trabalho ou o ajuste do processo no APLICATIVO.

2.3.2 Avaliação de estruturas comuns – A CONTRATADA conduzirá junto a TELEBRAS a identificação das informações comuns que serão padronizadas no APLICATIVO. Para a definição das informações comuns serão analisadas todas as tabelas básicas em utilização na TELEBRAS.

2.3.3 A CONTRATADA deverá apresentar a relação detalhada das informações unificadas com todos os valores dos domínios precisamente definidos junto a TELEBRAS. Essas informações serão mantidas de forma centralizada e aplicadas a toda a TELEBRAS.


2.3.4 Deverá ser gerada uma relação das regras de transformação das tabelas básicas de cada tabela.

2.3.5 APLICATIVO ajustado em desenvolvimento, homologação, suporte e produção. A CONTRATADA deverá ajustar o APLICATIVO no ambiente de desenvolvimento e homologação, e somente depois de homologados os ajustes com a TELEBRAS é que será instalado o sistema no ambiente de produção.

2.4 Preparação

2.4.1 Avaliação geral dos sistemas da TELEBRAS. A CONTRATADA deverá avaliar os documentos e o relacionamento com o Aplicativo e quaisquer outras informações necessárias à elaboração do **Plano de Implantação do Sistema** para operacionalização do Aplicativo.

2.4.2 A CONTRATADA deverá apresentar um planejamento de atendimento aos usuários do Aplicativo.

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

2.4.3 Proposta de planejamento geral da CONTRATADA para execução da fase de Implantação, a ser aprovada pelo contratante.

- A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Migração com as informações gerais referentes às migrações necessárias.
- A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Integração com as informações gerais referentes às integrações do Aplicativo com outros sistemas da TELEBRAS.
- A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Homologação com as informações gerais referentes às homologações que serão realizadas.
- A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Treinamento com as informações gerais necessárias ao treinamento dos usuários e das equipes técnicas.
- A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Monitoração com as informações gerais referentes à monitoração do aplicativo, para avaliar padrões de uso do sistema, incidentes, performance de componentes, entre outros.
 - No Plano de Implantação deverão constar os modelos (*templates*) de todos os artefatos a serem produzidos durante a implantação.

2.5 Implantação

2.5.1 A implantação do APLICATIVO deverá adotar a metodologia UP (unified Process), que se baseia na seguinte divisão de processos de por etapas: Concepção, Elaboração, Construção e Transição. Cada uma indica a ênfase que é dada ao projeto em um determinado instante:

- **Concepção:** ênfase no escopo - Nesta etapa, é gerado o detalhamento e refinamento do escopo do projeto, dos processos de negócios (modelagem e mapeamento), dos casos de uso principais, revistos os riscos do projeto e o cronograma, e realizado o acordo com os stakeholders sobre os requisitos.
- **Elaboração:** ênfase na arquitetura - Nesta etapa, também denominada Blueprint, os requisitos são detalhados, são desenhados e aprovados os processos TO-BE, desenhada a arquitetura técnica macro, realizada a análise de gaps, iniciada a definição da estratégia de treinamento dos usuários, assim como são identificados os impactos organizacionais e elaborado o plano de trabalho detalhado da etapa de Construção, com o endereçamento dos riscos, a validação da arquitetura do sistema e uma revisão do cronograma à luz da abordagem escolhida para lidar com os riscos.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- **Construção:** ênfase no desenvolvimento - A etapa de construção foca no desenvolvimento físico do software, com a produção de códigos, parametrizações e customizações. São planejados e executados os testes e a homologação do APLICATIVO e de suas interfaces. Nesta fase também se documenta a solução, elabora-se as especificações funcionais e técnicas dos gaps e o material de treinamento.

- **Transição:** ênfase na implantação - Nesta etapa, é executado o plano de implantação e entrega do APLICATIVO, o treinamento dos usuários e iniciam-se as atividades relativas ao acompanhamento de desempenho e de estabilidade do software, bem como a atividade de carga de dados definitiva.

2.5.2 Cada etapa apresentada é composta por interações, que devem ser bem definidas quanto à sua quantidade e objetivos.

2.5.3 Todas as etapas geram artefatos, que serão utilizados nas próximas etapas. Além de servirem para documentar o projeto, estes artefatos permitirão um melhor acompanhamento do desenvolvimento das atividades.

2.5.4 Avaliação geral dos sistemas da TELEBRAS – Avaliação, pela CONTRATADA, dos anexos e quaisquer outros artefatos necessários à elaboração do plano de implantação do sistema para operacionalização do APLICATIVO na TELEBRAS.

- Plano de Atendimento – Apresentação, pela CONTRATADA, de um planejamento de atendimento ao usuário do APLICATIVO, de acordo com o ANEXO IB – Especificações técnicas.
- Plano de implantação do APLICATIVO – proposta de planejamento geral da CONTRATADA para implantação a ser aprovada pela TELEBRAS, acrescentando os produtos a seguir e os constantes do item 2.
- Plano de migração – A CONTRATADA deverá elaborar o plano de migração com as informações gerais referentes às migrações necessárias, conforme ANEXO VI – Requisitos de migração.
- Plano de Integração - A CONTRATADA deverá elaborar o plano de integração com as informações gerais referentes às integrações necessárias do APLICATIVO com os sistemas da TELEBRAS, conforme ANEXO VII – Requisitos de integração.
- Plano de Homologação - A CONTRATADA deverá elaborar o plano de



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

homologação com as informações gerais referentes às homologações que serão realizadas.

- No Plano de Implantação deverão constar os modelos (templates) de todos os artefatos a serem produzidos durante a implantação.
 - O plano será revisado ao término da implantação do sistema, após a aprovação do contratante, com objetivo de melhorá-lo para as próximas implantadas.
 - A CONTRATADA deverá no Plano de implantação, a CONTRATADA deve indicar todos os perfis profissionais que participarão do projeto, conforme ANEXO VIII – Características da equipe técnica, com as devidas comprovações dos requisitos exigidos.

2.6 Encerramento

2.6.1 A CONTRATADA deverá monitorar constantemente o Aplicativo com a finalidade de detectar e corrigir falhas de forma pró-ativa.

2.6.2 A CONTRATADA deverá providenciar a correção de todas as falhas identificadas durante a monitoração do sistema em produção, conforme níveis de serviço definidos.

2.6.3 A CONTRATADA deverá revisar e consolidar, em mídia digital, toda a documentação produzida durante a implantação do sistema.

2.6.4 O contratante, após conclusão de toda a implantação, inclusive encerramento da operação assistida, emitirá Termo de Recebimento Definitivo específico para o órgão, que autorizará o respectivo faturamento.

2.6.5 A empresa CONTRATADA deverá refazer as adaptações no APLICATIVO feitas por codificação quando identificado, a qualquer tempo, que poderiam ter sido feitas por parametrização, sem ônus adicional à TELEBRAS. Manutenção Corretiva - Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pela TELEBRAS.

2.6.6 Ao final da instalação a CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação referente à instalação.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- A CONTRATANTE, após conclusão de toda a implantação, emitirá Termo de Recebimento Definitivo da etapa e específico para o órgão, que autorizará o respectivo pagamento.

3. CUSTOMIZAÇÕES

3.1 Entende-se como customização o processo de alteração, integração, personalização, adequação ou adaptação da versão adquirida do *software* visando compor uma solução mais ajustada às necessidades da TELEBRAS, mas que não implique em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades.

3.2 Considera-se ainda, como parte da customização do *software*:

- O emprego das interfaces utilizadas como padrões nos sistemas e sites da TELEBRAS.
- Relatórios básicos necessários ao sistema, definidos juntamente com a área usuária.
- A autenticação e autorização dos usuários do *software* jurídico através do LDAP, compatível com o Active Directory ou OpenLDAP.

3.3 As atividades relativas à customização devem ser objeto do Plano de Trabalho a ser apresentado na reunião de planejamento pela CONTRATADA conforme definições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos, de forma detalhada, abrangendo no mínimo a descrição da funcionalidade, a apresentação das constantes, variáveis, atributos e parâmetros que serão objeto dessas atividades.

- O aceite dos trabalhos de customização ocorrerá mediante a avaliação final do produto entregue em conformidade com os requisitos descritos no Plano de Trabalho, sendo emitido Termo de Recebimento Definitivo específico da etapa.

4. MIGRAÇÃO DOS DADOS

4.1 A TELEBRAS fornecerá à CONTRATADA, em até 70 (Setenta) dias úteis após a instalação do *software*, um arquivo contendo as informações existentes em seu sistema atual (Sistema de Acompanhamento e Avaliação de Ações Judiciais - SAAJ), que deverá ser migrado para o banco de dados do novo *software* jurídico. O detalhamento dessas informações encontra-se descritas no Anexo V.

4.2 Obrigações da CONTRATADA para esta etapa:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- Apresentar em até 5 (cinco) dias úteis após a reunião estabelecida pelo item 11 do Termo de Referência, cronograma detalhado para apreciação e aprovação da TELEBRAS para a execução dos serviços de migração contendo no mínimo as seguintes etapas:

- Migração das informações cadastradas no atual *software* jurídico (SAAJ) para o novo *software*;
- Apresentar relatório de inconsistência dos dados e imagens migrados.

4.3 Todos os serviços deverão ser realizados na sede da TELEBRAS, em dias úteis, no horário de 8h00 as 12h00 e de 13h45 as 17h45.

4.4 O prazo máximo para executar esta etapa será acordado entre as partes durante a reunião estabelecida no item 11.1 do Termo de Referência e sua duração não deve ser superior a 15 dias úteis.

4.5 A Migração de Dados é o processo de transferência dos dados corporativos dos sistemas existentes da TELEBRAS para a base de dados do *software* jurídico, que compreende 3 (três) etapas distintas:

- **Extração** de dados: processo de captura dos dados dos bancos de dados e outras fontes dos sistemas existentes da TELEBRAS.
- **Validação dos dados**: processo de limpeza dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato de dados utilizado pelo *software* jurídico;
- **Carga de dados**: os dados extraídos e validados são inseridos nas bases de dados do *software* jurídico a partir dos arquivos temporários.

4.6 Há previsão para a migração de dados históricos de sistemas existentes na TELEBRAS para o *software* jurídico, principalmente aqueles mandatórios para o funcionamento correto das regras de negócio

4.7 A CONTRATADA deverá confeccionar um Plano de Migração a ser aprovado pela contratante, conforme modelo que será definido no momento da reunião de planejamento, que deve conter no mínimo:

- Planejamento da migração, contemplando dados correntes e históricos.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- Levantamento das informações necessárias no aplicativo por sistema legado.
- Estrutura de arquivos a serem utilizados na importação dos dados.
- Tratamento de informações existentes nos sistemas legados da TELEBRAS que não são contempladas pelo aplicativo.
- Deverão ser migrados todos os dados do sistema legado (SAAJ) que será desativado, para tabelas de controle do aplicativo, mesmo que seja disponibilizado apenas nas interfaces de consulta.
- Deverão ser migrados, também, todos os usuários do sistema legado desativado.
- Tratamento das informações necessárias ao aplicativo que não são contempladas no sistema legado da TELEBRAS.
- Ferramentas de validação e importação dos dados, que não apresentam ônus adicional para Contratante.
- Planos de testes.

4.8 Com o objetivo de melhorar a qualidade dos dados a serem carregados na base de dados do *software* jurídico, a TELEBRAS deverá executar atividades de limpeza e de enriquecimento de dados, com sua formatação de acordo com o novo modelo de dados exigido para o *software* jurídico. A CONTRATADA deverá orientar a TELEBRAS e fornecer as informações que permitam a formatação dos dados pela Equipe de Projeto da TELEBRAS envolvida, por meio do modelo de dados do *software* jurídico.

4.9 As atividades de extração de dados, validação dos dados e geração de arquivos em formato que possibilitem à CONTRATADA efetuar a carga de dados é de responsabilidade da TELEBRAS.

4.10 A atividade de carga de dados na base de dados do *software* jurídico, a partir de arquivos em formato gerados pela TELEBRAS, é de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e deverá ocorrer na etapa de Migração.

4.11 A carga será efetuada em ambiente de Homologação.

4.12 A CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA validarão as cargas no ambiente de homologação.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

4.13 A migração não pode causar nenhuma perda de dados existentes no sistema legado (SAAJ).

4.14 A CONTRATADA deverá produzir relatórios, intermediários e finais, com os resultados das migrações com volume de dados migrados com sucesso e relação exaustiva dos dados não migrados associados ao respectivo motivo da rejeição.

4.15 Além dos relatórios, os aplicativos de carga da CONTRATADA deverão produzir arquivos de erro com a identificação dos tipos de ocorrências, no mesmo formato dos arquivos utilizados para carga, possibilitando assim o uso para eventual recarga.

4.16 Para dados obrigatórios no sistema e que não existam ou estão incompletos/inconsistentes no sistema legado, a TELEBRAS definirá a ação a ser tomada para efetuar o correto preenchimento do dado.

4.17 Após a homologação final da migração, quaisquer correções ou complementação de informações necessárias deverão ser realizadas no *software* jurídico, sob a orientação da CONTRATADA, mesmo que seja necessária a disponibilização de interfaces específicas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

5. TREINAMENTO DOS USUÁRIOS

5.1 A CONTRATADA, após a instalação do novo *software* e customização, deverá fornecer treinamento relativo à **instalação**, a **administração**, **operacionalização**, **configuração** e à **utilização do *software* jurídico**, direcionados aos seguintes públicos:

- **Usuário Gestor:** relativo aos usuários com perfil de decisão nos processos de aprovação e autorização, gerar relatório e consultas de dados e informações da TELEBRAS. Com acesso integral a todas as funcionalidades do sistema. Quantidade de usuários: **3**.
- **Usuário Técnico:** relativa à instalação, à administração, operacionalização, manuseio, e configuração do *software*. Quantidade de usuários: **5**.
 - Requisitos mínimos: configuração do servidor de aplicação, banco de dados, *checklist* para solução de problemas, política de backup, plano de contingência, configurações internas do *software*.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- **Usuário Final:** relativo à operacionalização do *software* jurídico em si, para que possam utilizar corretamente os recursos disponíveis no *software*. Perfil definido pelo Gestor. Quantidade de usuários: **27**.

5.2 O Treinamento para os usuários GESTOR e FINAL deverá acontecer num prazo inferior a 15 (quinze) dias úteis antes do encerramento da Implantação.

5.3 O Treinamento para os usuários TÉCNICOS, será definido na reunião estabelecida no item 11 do Termo de Referência, ficando à critério da TELEBRAS definir o melhor momento para realização deste treinamento, obedecendo aos prazos estabelecidos no item 11 do Termo.

5.4 A carga horária será de responsabilidade da CONTRATADA, observando-se que deverá conter todas as fases descritas no item 5.1 e, no mínimo, de 08 (oito) horas,

5.5 Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do ambiente físico para a realização dos eventos de capacitação, bem como o material didático necessário, inclusive manuais, devendo ser realizado em Brasília/DF, em horário comercial (8h às 12h e 14h às 18h, de 2ª a 6ª feira).

5.6 As turmas deverão conter, no máximo, 15 (quinze) treinandos, sendo um por computador.

5.7 O treinamento deverá ser oficial e autorizado pelo fabricante da solução, devendo ser apresentado antecipadamente o conteúdo programático e a carga horária para apreciação e aprovação da TELEBRAS.

5.8 Deverão ser utilizadas apostilas oficiais, uma por participante e o instrutor deverá possuir experiência em treinamentos desta natureza e pleno conhecimento do produto.

5.9 Deverá ser fornecida 2 (duas) cópias adicionais do material de cada treinamento em formato eletrônico.

5.10 A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas de seus colaboradores que estarão envolvidos com este evento.

5.11 Ficam estabelecidos os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

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

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

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

Indicador nº 2	Nível de Satisfação (NS)
Descrição do indicador	Mede o nível de satisfação dos treinandos
	Caso o nível de satisfação dos treinandos não atinja 70% (setenta por cento) por treinamento, este deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestarem insatisfeitos. Deverá ter aferição de satisfação mesmo para os treinamentos refeitos.
Aferição	Pela TELEBRAS em pesquisa de Satisfação



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

Nível mínimo de serviço exigido	I_S Desejável: 100% (cem por cento) I_S Aceitável: até 90% (noventa por cento) I_S Inaceitável: abaixo de 90% (noventa por cento)
Fórmula de cálculo	$I_S = \frac{QT_{NC}}{T_{PF}} \times 100$ <p>Onde:</p> <p>I_S = Índice de não satisfação; QT_{NC} = Quantidade de pontos aferidos na pesquisa; T_{TI} = Quantidade total de pontos da pesquisa</p>
Sanções	I_S Desejável: nenhuma I_S Aceitável: advertência I_S Inaceitável: glosa de 2% (dois por cento) no valor correspondente
Forma de Auditoria	Em reunião de entrega

6. SUPORTE TÉCNICO

6.1 Suporte Técnico compreende a atividade de reparos, correção de falhas operacionais e atualizações de *releases* (lançamentos) dentro da mesma versão do software jurídico, de forma a garantir o perfeito funcionamento do ambiente de produção da TELEBRAS. Não estão incluídas as customizações ou integrações com outros sistemas disponíveis no ambiente da TELEBRAS que não estiverem previstas em contrato.

6.2 A empresa vencedora da licitação será responsável pelo suporte técnico, fornecendo a referência completa do canal de atendimento e suporte técnico do produto com o telefone e/ou e-mail dos responsáveis técnicos que possam responder os questionamentos sobre todas as características do produto.

6.3 O serviço de Suporte Técnico deverá ser iniciado imediatamente após a assinatura do contrato.

6.4 Deverá ser fornecido, sem ônus adicional para a TELEBRAS, durante a vigência do contrato, serviços de suporte compreendendo a prestação de assistência técnica e suporte técnico quanto:



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- Ao uso da solução - compreenderá orientações e esclarecimento de dúvidas quanto ao uso dos recursos do *software*;
- A solução de problemas - visando sanar eventuais defeitos no *software* jurídico.

6.5 Garantia de atualização legal e tecnológica: será de responsabilidade da CONTRATADA proceder as manutenções para adequação do *software* jurídico às exigências de caráter legal ou normativas, editadas pelas autoridades fiscais ou pelo governo brasileiro sem quaisquer ônus para a TELEBRAS, bem como o fornecimento de todos os *releases* e *patches* de correções liberados pela TELEBRAS.

6.6 Prover o suporte técnico, com número ilimitado de chamados encaminhados via sistema Web (cujas especificações se encontram nos itens seguintes), disponibilizado para abertura de incidentes e alternativamente por telefone e/ou e-mail em caso de indisponibilidade do sistema, no período de segunda a sexta-feira de 08:00 às 17:45 horas (horário de Brasília) exceto feriados.

6.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, um sistema informatizado com no mínimo as seguintes características:

- Controle de abertura e encerramento de chamado técnico.
- Manter histórico das atividades realizadas para solução do incidente reportado.
- Possibilidade de consulta e emissão de relatório do andamento dos chamados abertos, possibilitando a verificação de atrasos na sua execução.

6.8 O sistema de controle de chamados técnicos deverá ser hospedado/mantido pela CONTRATADA, possuir interface Web e manter-se disponível durante o horário comercial.

6.9 Todos os chamados técnicos somente poderão ser encerrados com a anuência da TELEBRAS.

6.10 Não sendo possível a solução do problema pelo suporte remoto ou pelos técnicos da TELEBRAS é necessária a presença do técnico da CONTRATADA nas instalações da TELEBRAS, que deverá obedecer aos seguintes prazos:


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

Tabela 03

Suporte Técnico				
Nível de Criticidade	Característica	Início de Atendimento Remoto	Início de Atendimento Presencial	Prazo máximo para solução do Incidente
Alta	Incidente com paralisação de sistema, indisponibilidade de dados, ambiente e/ou ferramentas de Monitoramento.	Em até 1 hora corrida após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	Em até 8 horas, horário comercial, após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	12 horas
Média	Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente.		Em até 12 horas, horário comercial, após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	24 horas
	Incidente envolvendo a ferramenta de Monitoramento automática, referente às: 1) falhas de conexão (Tentativa de conexões mal sucedidas, por falha na ferramenta). 2) atualizações não realizadas automaticamente por falhas de captura e detectadas pela TELEBRAS em auditoria.	Em até 1 hora corrida após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	Em até 12 horas, horário comercial, após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	30 horas
Baixa	Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente.	Em até 4 horas corridas após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	Em até 48 horas, horário comercial, após o comunicado do incidente pela TELEBRAS	48 horas

- Os prazos de adimplemento das obrigações TELEBRAS admitem prorrogação nos casos e condições especificados no parágrafo 1º, do art. 57, da Lei nº 8.666/93;
- Todas as despesas de visita, transporte, hospedagem e mão de obra, dentre outras necessárias para a execução do serviço de suporte correrão por conta da CONTRATADA.
- Todo o ferramental necessário (programas, sistemas operacionais, banco de dados ou outros que se façam necessários) para a manutenção do *software* jurídico será de responsabilidade da CONTRATADA.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

- As sanções para descumprimento dos prazos estabelecidos nesta tabela estão descritos no item 12 - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO EXIGIDO, do Termo de Referência.

7. MODELO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 A forma de prestação do serviço pode ser presencial e não presencial, a critério da TELEBRAS.

8. CARACTERÍSTICA DA EQUIPE TÉCNICA

8.1. Requisitos

8.1.1 A Equipe a ser alocada pela Contratada deverá ser composta por profissionais que atendam a todos os perfis e critérios de experiência. A Contratada poderá, ao longo do projeto, identificar a necessidade de alocar profissionais para exercerem perfis adicionais aos indicados, para atuarem, por exemplo, como Especialistas, com elevado conhecimento técnico e prático em áreas específicas que sejam necessárias à implantação do APLICATIVO.

8.1.2 Equipe Técnica da Contratada, com alocação necessária para a Fase de Planejamento e para a Fase de Implantação, deverão ser nomeados e aprovados pela TELEBRAS antes da assinatura do contrato, como condição para a sua celebração, ou antes do início da execução de determinado serviço.

- Para a aprovação dos por parte da TELEBRAS a Contratada deve apresentar o currículo e declarações de cada recurso.
- A TELEBRAS terá um prazo de até 15 (quinze) dias corridos para validar as documentações apresentadas, relativas às equipes indicadas, podendo solicitar a substituição de qualquer profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado.
- A alocação destes profissionais só terá início após a aprovação pela TELEBRAS.

8.1.3 Nos casos em que seja necessária a substituição, pela Contratada, de quaisquer dos profissionais alocados ao projeto, a empresa deverá submeter tal processo à aprovação prévia pela TELEBRAS, assegurando que o novo profissional detenha perfil e certificação (quando aplicável) igual ou superior ao do substituído.

8.1.4 Os profissionais componentes da Equipe da Contratada deverão ser alocados ao projeto de implantação do APLICATIVO conforme a necessidade por cada perfil, em cada uma das fases do projeto, até o término da vigência do contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

8.1.5 A Contratada deverá alocar, obrigatoriamente, profissionais especializados nas áreas de Desenvolvimento e Suporte de Sistemas, para atuarem tanto nas Fases de Implantação, como Equipe Técnica, e de Operação em Produção, como Equipe de Suporte Técnico, quanto nas atividades relativas ao uso de Bancos de Horas. Estes profissionais deverão atender aos perfis e critérios de experiência mínimos exigidos.

8.2 Perfis

8.2.1 Executivo do Projeto

O profissional que exercerá esta atividade deverá ser o responsável pelo gerenciamento geral do projeto, do contrato e exercerá a função de ponto focal no relacionamento com a Alta Administração da TELEBRAS. O perfil mínimo deste profissional é apresentado a seguir:

- Experiência mínima de (dois) anos na gestão de projetos diversos, comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica, conforme modelo a ser apresentado no lançamento do Edital;
- Experiência em gestão de projetos, no mínimo, 2 (dois) anos contratos de complexidade e porte similares ao do objeto da contratação, comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica.

8.2.2 Executivo do Aplicativo:

8.2.2.1 O profissional que exercerá esta atividade deverá ser o ponto focal no relacionamento entre o(s) fabricante(s) do APLICATIVO e as equipes da Contratada e da TELEBRAS, no detalhamento dos requisitos a serem atendidos e das customizações que forem necessárias, assegurando sua aderência aos termos do Edital e o atendimento aos prazos definidos no cronograma. O perfil mínimo deste profissional é apresentado a seguir:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos meses na atividade, comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica;
- Experiência nesta atividade em, no mínimo, 2 (dois) projetos de implantação de APLICATIVO, pelo menos do APLICATIVO principal do mesmo fabricante e nome comercial de mercado que o ofertado pela Licitante para a TELEBRAS, de complexidade e porte similar ao do objeto da contratação, tendo participado pelo menos do início da etapa de Elaboração até o término da etapa de Transição, com a implantação do APLICATIVO em ambiente de produção, comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

8.2.3 Consultores Funcionais

8.2.3.1 Estes profissionais deverão ser os responsáveis por garantir a realização das atividades de implantação do APLICATIVO durante a Implantação, de acordo com o cronograma proposto. O perfil mínimo de cada profissional é apresentado a seguir:

- Experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica;
- Experiência nesta atividade em, no mínimo, 2 (dois) projetos de implantação de APLICATIVO, que abranjam os macroprocessos correspondentes, pelo menos do APLICATIVO principal do mesmo fabricante e nome comercial de mercado que o ofertado pela Licitante para a TELEBRAS, de complexidade e porte similares ao do objeto da contratação, tendo participado pelo menos do início da etapa de Elaboração até o término da etapa de Transição, com a implantação do aplicativo em ambiente de produção, comprovada por meio de Declaração(ões) de Capacidade Técnica.

8.3 Previsão de Alocação

8.3.1 A Contratada deverá alocar profissionais para atuarem nas fases de planejamento, de implantação e de operação em produção, em quantidade e qualificação compatíveis e deverá obedecer ao cronograma de implantação, conforme disposto nos itens a seguir.

8.3.2 Equipe Geral:

8.3.2.1 A Contratada deverá alocar uma Equipe Geral, composta pelos profissionais que exercerão os perfis indicados na tabela a seguir, cuja alocação deverá ter início a partir da data da assinatura do contrato.

- Durante a execução das Fases de Planejamento e de Implantação, os profissionais desta Equipe Geral fazem parte da Equipe Técnica da Contratada.
- Durante a execução da Fase de Garantia, os profissionais desta Equipe Geral, não necessariamente os mesmos das outras 2 (duas) fases, fazem parte da Equipe de Suporte Técnico da Contratada

8.3.2.2 A Contratada deverá alocar a Equipe, composta pelos profissionais que exercerão os perfis indicados na tabela a seguir, cuja alocação deverá ter início a partir da data da assinatura do contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA

NÚMERO / ORIGEM
/2012-3700/3000

DATA
/ /2012

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

8.3.2.3 Para as Fases de Planejamento e de Implantação, a Equipe deverá ser composta, no mínimo, por profissionais que atendam aos seguintes perfis:

Descrição	Quantidade Mínima de F*
Executivo do Projeto	0,19
Executivo do APLICATIVO	1
Consultores Funcionais	2

* A quantidade expressa nesta tabela é meramente ilustrativa. Os valores inferiores a um representam alocações parciais ao projeto. No caso do Executivo do Projeto, foi estimada uma alocação de 1 dia por semana, por mês (32 horas), resultando em uma alocação mínima de 0,19 F.

(*)Full-time equivalent (F) é um método de mensuração do grau de envolvimento de um colaborador nas atividades de uma organização ou unicamente em um determinado. Um F de 1,0 significa que o colaborador é um trabalhador de tempo integral, enquanto que um F de 0,5 sinaliza que o colaborador participa das atividades da empresa somente em meio período

9. GARANTIA DO PRODUTO /SERVIÇOS

9.1 A garantia para os PRODUTOS e SERVIÇOS relacionados nos itens 1, 2, 3 e 4, da Tabela 01 deste Anexo I, será obrigatória e seu prazo será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos respectivos itens.

9.2 Durante o prazo de garantia, todos os eventuais erros ou falhas identificados deverão ser corrigidos pela CONTRATADA, sem ônus para a TELEBRAS.