



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de software de análise de dados para Business Intelligence, incluindo atualização de versão, suporte técnico, instalação, configuração, treinamento e consultoria, pelo período de 12 meses, conforme quantidades e especificações mínimas contidas neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Demanda prevista

Licenças de software de análise de dados para Business Intelligence, incluindo suporte técnico, atualização de versão, treinamento e consultoria.

2.1.1 Quantitativo a ser Contratado

| Item | Descrição | Unidade | Quantidade |
|------|--|---------|------------|
| 1 | Licenças de Software incluindo Suporte Técnico e atualização de versão: <ul style="list-style-type: none">• Licença para Administrador (1 licença)• Licenças para Desenvolvedores (4 licenças)• Licenças para Usuários Finais Avançados (5 licenças)• Licenças para Usuários Finais (100 licenças)• Licenças associadas ao ambiente servidor que permitam usuários externos ilimitados, com acesso à visualização de painéis interativos. | Mensal | 12 |
| 2 | Treinamento oficial do fabricante, com carga horária mínima de 16 horas, turmas com no máximo 15 (quinze) alunos e divididas de acordo com os perfis de usuários e com o conteúdo descrito abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Administração e manutenção do ambiente;• Extração e mapeamento dos dados;• Publicação de análises em portais públicos;• Criação de relatórios/análises;• Realização de análises consultando diferentes tipos de origens de dados. | Turma | 5 |



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | | |
|---|--|-----|-------|
| 3 | Consultoria para apoiar a equipe técnica na estruturação dos requisitos de desenvolvimento de aplicações, transformação e estruturação de dados para carga na ferramenta, gestão de qualidade em desenvolvimento na solução e boas práticas na utilização da ferramenta. | UST | 1.920 |
|---|--|-----|-------|

2.2. Motivação

As soluções de Business Intelligence surgiram com o objetivo de fornecer suporte à tomada de decisão gerencial. São formadas por um conjunto de técnicas e ferramentas responsáveis pela recuperação, organização, análise e compartilhamento das informações.

Em fevereiro de 2014, o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) realizou a Licitação Nº 0024/2014 (Processo Administrativo Nº 123269/2013) para aquisição de uma ferramenta de BI. A solução vencedora foi o IBM-Cognos.

Após a aquisição, as informações dos principais Data Marts foram disponibilizadas nesta ferramenta. Ao longo da implementação dos projetos, verificou-se que a experiência dos usuários não foi satisfatória, já que a ferramenta não se mostrou amigável principalmente no momento da criação/edição de relatórios pela própria área usuária.

No processo administrativo 2016-038233 há um relatório elaborado pelo DGJUR-DEIGE que apresenta as principais restrições encontradas na utilização do Cognos. Dentre estas, podemos citar:

- A interface disponibilizada para edição de relatórios é confusa, pois há necessidade de navegar entre várias abas/seções.
- Dificuldade na criação/edição de relatórios: atividades que seriam simples como inclusão de novos campos, filtros ou ajustes de layout são tarefas complexas, que muitas vezes necessitam de conhecimento técnico.
- Limitações na exportação dos dados para planilhas Excel.
- Alguns relatórios desenvolvidos com vários indicadores apresentaram extrema lentidão.

Na conclusão do referido relatório, o DGJUR-DEIGE informa que o Cognos não atende às necessidades do departamento, dificultando o trabalho da equipe.

Objetivando uma análise detalhada dos problemas encontrados na utilização do Cognos, foram realizadas reuniões nos dias 11, 12 e 13 de abril de 2018 com a IBM e seus representantes. Na oportunidade foram analisadas e discutidas cada uma das restrições encontradas. No final desta série de encontros, o representante da IBM sugeriu a realização



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

de uma PoC (Prova de Conceito) com a nova versão do Cognos, na qual os problemas estariam solucionados.

Prosseguindo com a avaliação do Cognos, realizou-se em março/2019 uma Prova de Conceito (PoC) com a nova versão, mas novamente a ferramenta não atendeu às expectativas do usuário final.

Assim, pretendendo-se solucionar os problemas encontrados na ferramenta atual e melhorar a tecnologia existente e com isso atender às necessidades da Administração, torna-se necessário o licenciamento do software e a prestação dos serviços identificados neste Termo de Referência.

A contratação pretendida objetiva facilitar e acelerar o acesso às informações estatísticas contidas nos Data Marts, auxiliando os gestores no processo de tomada de decisão.

2.3. Resultados a serem alcançados

| Tipo | Resultado |
|----------------------|--|
| Conformidade Legal | Atendimento às resoluções do CNJ, atos internos e externos, dispositivos legislativos e exigências fiscais. |
| Eficiência/Agilidade | Disponibilizar de forma prática e célere as informações gerenciais necessárias para a tomada de decisão estratégica e para transparência dos projetos, ações e estratégias do TJERJ. Permitir que usuários finais sem formação específica em Tecnologia da Informação, disponham de uma ferramenta de fácil manipulação que possibilite alta produtividade na criação de relatórios e painéis, conferindo maior independência a estes usuários. |
| Comunicação | Ampliação dos meios de comunicação da Administração com as unidades organizacionais do TJERJ para constante adequação de seus processos de trabalho. Possibilitar a divulgação de informações para o público externo do TJERJ através de painéis interativos, demonstrando a constante melhora na qualidade da prestação jurisdicional. |

2.4. Justificativa da solução escolhida

A contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência se faz necessária para que a Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), no âmbito de sua missão, possa buscar o cumprimento das suas atribuições e dessa forma viabilizar soluções de tecnologia que contribuam para a celeridade, eficiência e eficácia do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

A ferramenta utilizada atualmente não atende às expectativas da área usuária e o esforço necessário para obter as informações gerenciais é significativo, traduzindo-se em menor produtividade.

Esta contratação visa auxiliar os gestores na tomada de decisão, por meio da utilização de uma solução que possibilite fácil acesso às informações e que permita a construção de análises com base nos dados apurados, tornando a gestão de informações mais eficiente.

Desta forma, espera-se que o processo de tomada de decisão alcance níveis elevados de excelência, inclusive com a redução de possíveis falhas na apuração dos dados.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1 Descrição

Contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de software de análise de dados para Business Intelligence, incluindo atualização de versão, suporte técnico, instalação, configuração, treinamento e consultoria.

3.2 Serviço

- Licenças de software de Business Intelligence, incluindo suporte técnico e atualização de versão:
 - Administrador (1 licença)
 - Desenvolvedores (4 licenças)
 - Usuários Finais Avançados (5 licenças)
 - Usuários Finais (100 licenças)
 - Licenças associadas ao ambiente servidor, que permitam usuários externos ilimitados, com acesso à visualização de painéis interativos.
- Treinamento oficial do fabricante, com carga horária mínima de 16 horas, turmas com no máximo 15 (quinze) alunos e divididas de acordo com os perfis de usuários e com o conteúdo a ser abordado.
- Consultoria para apoiar a equipe técnica na estruturação dos requisitos de desenvolvimento de aplicações, transformação e estruturação de dados para carga na ferramenta, gestão de qualidade em desenvolvimento na solução e boas práticas na utilização da ferramenta.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Considerações Gerais

4.1.1. O software deverá ser fornecido na versão mais recente que estiver sendo comercializada no momento da entrega do produto.

4.1.2. A solução deverá disponibilizar Ambiente de Teste e Homologação além do Ambiente de Produção.

4.1.3. Características Básicas do Licenciamento

4.1.3.1. Licenças de Software distribuídas da seguinte forma:

- 01 licença para Administrador;
- 04 licenças para Desenvolvedores;
- 05 licenças para Usuários Finais Avançados;
- 100 licenças para Usuários Finais;
- Licenças associadas ao ambiente servidor.

4.1.3.2. A licença de Administrador deverá ser capaz de gerenciar os Ambientes de Produção e Homologação da base de dados do Data Warehouse.

4.1.3.3. Discriminação dos Perfis de Usuários

| Perfil | Resumo | Total de Usuários |
|---------------|--|-------------------|
| Administrador | Gerenciar usuários, permissões de acesso, regras de segurança e conexões com as bases de dados. Realizar a configuração e atualização da ferramenta, assim como otimizar a utilização de memória e armazenamento do servidor. Ser capaz de implementar técnicas de balanceamento e virtualização. Auditar a utilização dos objetos e monitorar em tempo real o desempenho de toda a solução. | 1 |
| Desenvolvedor | Realizar as atividades de mapeamento dos dados, desenvolvimento de relatórios e dashboards e criação/disponibilização das aplicações que serão utilizadas nos mesmos. Possibilidade de criação de cubos e utilização de filtros de segurança, para implementação de regras que restrinjam a visualização dos dados. | 4 |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | |
|------------------------|--|-----|
| | Ser capaz de exportar as informações, realizar o processamento e agendamento de relatórios. | |
| Usuário Final Avançado | Criar e acessar os objetos (relatórios, dashboards, cubos e gráficos) nos ambientes Desktop ou Web. Ser capaz de exportar as informações, realizar o processamento e agendamento de relatórios. Permitir a manipulação dos relatórios, realizando drill down, roll up, pivot, ranking e slice and dice. Possibilidade de utilização da ferramenta através de dispositivos móveis como smartphones e tablets. | 5 |
| Usuário Final | Acessar os objetos (relatórios, dashboards, cubos e gráficos) nos ambientes Desktop ou Web. Ser capaz de exportar as informações, realizar o processamento e agendamento de relatórios. Permitir a manipulação dos relatórios, realizando drill down, roll up, pivot, ranking e slice and dice. Possibilidade de utilização da ferramenta através de dispositivos móveis como smartphones e tablets. | 100 |

4.2 Requisitos Internos

4.2.1 Requisitos Internos Funcionais

- 4.2.1.1 A arquitetura do software servidor deve atender aos requisitos de execução em máquinas virtuais, executando em ambiente x86, VMware.
- 4.2.1.2 Possuir software de servidor compatível com os sistemas operacionais Red Hat Enterprise Linux 7 (ou superior) ou Windows Server 2016, ambos em plataforma 64 bits.
- 4.2.1.3 O software servidor deve permitir a integração com Microsoft Active Directory (AD) para autenticação dos usuários.
- 4.2.1.4 O software servidor deve permitir comunicação segura entre clientes e servidor através do protocolo HTTPS.
- 4.2.1.5 O software servidor deve permitir um registro de auditoria completo dos processos executados no servidor.
- 4.2.1.6 Prover recursos de escalabilidade horizontal (acréscimo de computador servidor) e escalabilidade vertical (upgrade de hardware).
- 4.2.1.7 Utilizar processamento paralelo (multi-threading) do servidor.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.8 Possibilidade de inclusão de novos servidores visando balanço de carga ou prevenção de falhas, de forma ilimitada, sem necessidade de aquisição de licença de uso de software para cada servidor.
- 4.2.1.9 O software deve ser escalável ao nível de centenas de usuários para suportar uma organização distribuída e acesso de informação pelos usuários externos.
- 4.2.1.10 O software deve ser compatível com os principais navegadores do mercado, apresentando a mesma interface e funcionalidades para todos, não demandando a instalação de plug-ins e/ou complementos adicionais no navegador do usuário.
- 4.2.1.11 Disponibilizar um ambiente padronizado, onde o acesso de qualquer usuário utilize a mesma interface, possibilitando a personalização desta interface, para que cada usuário possa ter suas preferências atendidas.
- 4.2.1.12 Permitir que todos os componentes sejam mantidos, administrados e utilizados como uma solução única.
- 4.2.1.13 Não possuir restrições de escalabilidade, tais como limitação do número de dimensões e indicadores em um modelo.
- 4.2.1.14 A interface de interação com o usuário deve estar na língua portuguesa (português do Brasil), obedecendo padrões usuais no formato de datas, moedas e números do Brasil.
- 4.2.1.15 Prover ajuda online, bem como manual de usuário em português (Brasil).
- 4.2.1.16 Permitir que o desenvolvimento de conteúdo (relatórios, cubos e dashboards) seja realizado de forma independente, evitando que os usuários finais tenham a necessidade de conhecer os modelos físicos dos bancos de dados. Será feita apenas a seleção das dimensões, das métricas e dos objetos gráficos desejados para o conteúdo a ser desenvolvido.
- 4.2.1.17 Permitir definição de segurança em relação à linha, coluna, objetos da consulta, dimensões e metadados.
- 4.2.1.18 Permitir utilização de fontes de dados variadas para a criação das análises, não sendo obrigatório o uso de estruturas intermediárias de dados, como áreas de Stage, Data Marts (DM) e Data Warehouses (DW).
- 4.2.1.19 Permitir a conexão com os bancos de dados mais populares do mercado como Oracle, MySQL, SQL Server e PostgreSQL, utilizando drivers fornecidos pelos fabricantes que atendam aos padrões OLE-DB ou ODBC ou JDBC.
- 4.2.1.20 Possibilitar que análises sejam desenvolvidas utilizando instruções SQL diretamente na base de dados.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.21 Possibilitar o acesso aos dados contidos em arquivos nos formatos CSV, XLS, XLSX, JSON, XML e KML (coordenadas geográficas).
- 4.2.1.22 Possibilitar que as aplicações acessem, simultaneamente, dados oriundos de arquivos, planilhas e tabelas de banco de dados.
- 4.2.1.23 Em análises com fontes de dados distintas, a ferramenta deverá tratar ocorrências da cardinalidade "um-para-muitos", resolvendo internamente a questão e evitando resultados equivocados.
- 4.2.1.24 Permitir publicar e exportar as análises nos formatos HTML, PDF, Microsoft Excel e CSV.
- 4.2.1.25 Permitir criar conteúdo e painéis interativos, com a possibilidade de exploração visual e compartilhamento com outros usuários.
- 4.2.1.26 Permitir os recursos de arrastar e soltar, drill-down e roll-up. Permitir também a utilização de filtros, ordenação e agrupamento de informações em tempo de execução da análise. A operação de drill-down deve permitir análise desde o nível consolidado até o detalhado.
- 4.2.1.27 O suporte para drill down, roll up, slice and dice, pivot, ranking e ordenação deve ser nativo da solução.
- 4.2.1.28 Possuir componentes visuais bastante interativos, com recursos de rolagem, submenus, zoom, possibilitando ordenar colunas clicando sobre o título, seleção ou exclusão de valores de forma fácil, rápida e simples. Permitir a seleção de ranges (faixas) ou áreas feitas diretamente nos gráficos ou eixos.
- 4.2.1.29 Permitir análises que envolvam diferentes visualizações em uma mesma tela (gráficos e tabelas), onde as alterações em uma das visualizações reflitam automaticamente nas demais.
- 4.2.1.30 Possibilitar diversos tipos de visualização, tais como tabelas, tabelas dinâmicas (pivot), gráficos de barra, de linha, de pizza, de dispersão, de combinação (barras com linha), de bolhas, de caixa, mapa de calor, mapa georreferenciado e histograma.
- 4.2.1.31 Possibilitar apresentação de dados no formato de tabela cruzada.
- 4.2.1.32 Disponibilizar biblioteca com diversas funções analíticas, tais como funções matemáticas, financeiras, estatísticas, lógicas e de comparação.
- 4.2.1.33 Permitir supressão condicional e cálculos automáticos.
- 4.2.1.34 Possibilitar a exploração offline (desconectado do servidor) para transporte e análises, se necessário.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.35 Permitir que as análises sejam distribuídas por e-mail.
- 4.2.1.36 Permitir a distribuição personalizada de um mesmo relatório para múltiplos lugares e em múltiplos formatos de forma automática e pré-agendada.
- 4.2.1.37 Permitir ao usuário adicionar comentários nos gráficos dos dashboards ou nas linhas, colunas e células das tabelas de dados apresentadas nos dashboards.
- 4.2.1.38 Disponibilizar o uso de aplicações em dispositivos móveis (tablets e smartphones), em plataformas iOS, Android e Windows Phone, em formato responsivo.
- 4.2.1.39 A solução deverá possibilitar o compartilhamento de relatórios/análises com a internet (acesso público).
- 4.2.1.40 Deverá prover a exportação de dados de painéis restritos e públicos.
- 4.2.1.41 Possibilitar a criação de mapas utilizando arquivos no padrão KML (Keyhole Markup Language) ou outro padrão aberto. Os mapas criados devem reagir aos demais filtros feitos em outros objetos da aplicação e vice-versa.
- 4.2.1.42 Permitir análise drill-down em mapas geográficos, de modo que, por interação no próprio mapa, seja possível selecionar áreas geográficas específicas e obter os dados relacionados a essas áreas.
- 4.2.1.43 Disponibilizar o recurso de Data Storytelling, que apresenta os dados como uma narrativa. O usuário poderá montar apresentações, incluindo imagens de objetos (tabelas ou gráficos) disponibilizadas pela ferramenta, além de textos e imagens externas. Deve permitir salvar essa apresentação e exibi-la como uma apresentação de slides.
- 4.2.1.44 Possuir funcionalidade de análise What-if que permita aos usuários finais alterar os dados apresentados a partir de sua própria interface e visualizar os impactos em tempo real.
- 4.2.1.45 Permitir que as simulações realizadas nas áreas particulares dos usuários sejam definidas como definitivas e públicas para os demais usuários.
- 4.2.1.46 Permitir busca através de pesquisa de palavras relevantes, em qualquer ordem, obtendo-se resultados globais associados a todo o conjunto de dados.
- 4.2.1.47 Administração, Segurança e Auditoria
 - 4.2.1.47.1 Possibilitar controle centralizado de segurança para atribuição de privilégios para os diferentes níveis e perfis de usuário.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.47.2 Possuir estrutura de segurança aplicada a grupos de usuários e usuários distintos, para acesso aos dados e relatórios.
- 4.2.1.47.3 Permitir a restrição de dados em nível de registro por usuário ou grupo de usuário de forma interativa para o Administrador, sem a necessidade de codificação ou programação. O desenvolvedor deverá poder configurar as restrições de acesso diretamente na camada semântica.
- 4.2.1.47.4 Possuir módulo de auditoria próprio que apresente informações sobre conexões de usuários, tentativas de conexão com sucesso e falha e os acessos aos conteúdos disponíveis na aplicação.
- 4.2.1.47.5 Possibilitar a verificação da utilização de uma determinada métrica, bem como outros objetos dependentes da mesma, como, por exemplo, outras métricas, relatórios, gráficos e dashboards.
- 4.2.1.47.6 Possuir uma camada intermediária entre a base de dados e a aplicação que permita o monitoramento das consultas em execução.
- 4.2.1.47.7 Possuir integração direta com LDAP e Active Directory, com a finalidade de aproveitar as estruturas de segurança e conexão existentes na rede "Single Sign-On".
- 4.2.1.47.8 Possibilitar comunicação segura de dados entre os diferentes componentes da solução e com a estação de trabalho (quando houver), usando padrões de criptografia e protocolos, ambos não proprietários (Ex. TLS, SSL, SSH).

4.2.1.48 Do Serviço de Suporte Técnico com Atualização de Versão

- 4.2.1.48.1 Suporte técnico e manutenção para todas as licenças e produtos oferecidos, que deverão ser prestados pela Contratada ou pelo próprio fabricante.
- 4.2.1.48.2 O serviço de suporte terá vigência a partir da conclusão dos serviços de instalação e configuração, estendendo-se até o término da vigência contratual de 12 (doze) meses.
- 4.2.1.48.3 O suporte técnico e a manutenção abrangem os serviços de atualização de versão e suporte para correção de problemas de desempenho e/ou solução de erros (bugs) no horário comercial.
- 4.2.1.48.4 O suporte técnico relativo às licenças adquiridas, deverá contemplar a atualização de versão durante todo o período do contrato.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.48.5 A atualização dos produtos deve fornecer upgrades para novas versões (ou patches) publicadas durante todo o período de contratação.
- 4.2.1.48.6 A existência de atualizações poderá ser verificada pelo Contratante através de consulta ao site da fabricante.
- 4.2.1.48.7 A Contratada deverá informar sobre a existência de novas atualizações ao Contratante, que definirá o prazo para que sejam implementadas no ambiente do TJERJ.
- 4.2.1.48.8 Quando não houver upgrades ou patches, a Contratada deverá apresentar declaração expressa nesse sentido, até a data do faturamento.
- 4.2.1.48.9 Os serviços serão solicitados pelo Contratante mediante abertura de ordem de serviço (OS) junto à Contratada, via chamada telefônica local ou DDG (0800), e-mail ou internet, devendo o recebimento das ordens de serviço ocorrer em horário comercial (8x5) sem limite de horas ou chamados, com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto e para solução de problemas.
- 4.2.1.48.10 Conforme as necessidades do Contratante, os atendimentos poderão ser remotos (via internet, telefone ou e-mail) ou on-site, com o deslocamento do técnico até as dependências da DGTEC (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação) na capital do Estado.
- 4.2.1.48.11 Caso o serviço seja presencial, será considerado o momento de apresentação do técnico nas dependências do Contratante como horário de início do atendimento para fins de apuração do respectivo prazo. Todos os chamados deverão ser registrados em ordens de serviço que servirão de base para controle.
- 4.2.1.48.12 As ordens de serviço serão classificadas como emergenciais e não emergenciais.
- 4.2.1.48.13 As ordens de serviço emergenciais serão categorizadas com os seguintes graus de severidade:
- **Baixa:** o problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. Constitui um erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.
 - **Média :** problema de médio impacto que envolve perda de funcionalidade, mas permite que o usuário continue trabalhando. A



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

continuação do trabalho é possível por meio de uma solução de contorno.

- **Alta** : problema de grande impacto onde as operações do cliente são interrompidas, o trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.

4.2.1.48.14 As ordens de serviço não emergenciais serão categorizadas como:

- Instalação.
- Atualização de Versão.
- Treinamento.
- Consultoria.

4.2.1.48.15 Ao final de cada atendimento, a Contratada deverá emitir relatório técnico contendo número da OS, categoria de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento da OS, data e hora do início e do término da execução dos serviços e identificação do técnico da empresa.

4.2.1.48.16 O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:

- **Baixa** : iniciar o atendimento remoto em até 1 (um) dia útil, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 3 (três) dias úteis contados a partir da abertura do chamado.
- **Média** : iniciar o atendimento remoto em até 12 (doze) horas, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 60 (sessenta) horas contadas a partir da abertura do chamado.
- **Alta** : iniciar o atendimento remoto em até 4 (quatro) horas, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da abertura do chamado.

4.2.1.48.17 A Contratada poderá solicitar um prazo adicional quando houver comprovada necessidade em função da complexidade do serviço a ser



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

executado, ficando a critério do Contratante, aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela Contratada.

4.2.1.48.18 Não sendo aceita pelo Contratante a justificativa do prazo adicional, o serviço deverá ser realizado nos prazos determinados anteriormente.

4.2.1.48.19 A solicitação de prazo adicional para atendimento não justifica a suspensão do atendimento pela Contratada e durante a avaliação da solicitação pelo Contratante, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço.

4.2.1.48.20 Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido na Ordem de Serviço, em decorrência da abrangência do problema, a Contratada deverá apresentar justificativa e a proposição de novo prazo, submetendo-o ao Contratante para aprovação sem gerar qualquer impacto ao atendimento.

4.2.1.48.21 Todos os custos decorrentes da realização dos serviços, incluindo os serviços fora do horário regular, como, por exemplo, deslocamentos, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras deverão ocorrer de responsabilidade da Contratada.

4.2.1.49 Da Instalação e Configuração

4.2.1.49.1 Este serviço compreende a instalação e a configuração de todos os módulos da solução, bem como a realização de testes necessários para garantir o seu pleno funcionamento.

4.2.1.49.2 Deverão ser configuradas todas as características disponíveis nos produtos fornecidos e solicitados pelo Contratante.

4.2.1.49.3 A instalação e a configuração deverão ser acompanhadas pelos técnicos da DGTEC (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação), das áreas de infraestrutura, banco de dados e sistemas.

4.2.1.49.4 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da DGTEC, na capital do Estado.

4.2.1.49.5 Durante todo o processo de instalação e configuração da ferramenta, a Contratada deverá repassar as noções básicas para operação da mesma para os funcionários indicados pelo Contratante, tais como: cadastro/manutenção de usuários, configuração das máquinas clientes, inicialização e finalização do servidor, procedimento de backup, bem como



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

quaisquer operações básicas necessárias ao bom funcionamento da solução.

4.2.1.50 Da Capacitação e Treinamento.

4.2.1.50.1 O treinamento deverá seguir o padrão oficial estabelecido pelo Fabricante, prestado nas dependências da Contratante ou no formato EAD.

4.2.1.50.2 Será de responsabilidade da Contratada prover toda a estrutura para a realização dos treinamentos.

4.2.1.50.3 O treinamento deverá contemplar todas as funcionalidades da solução, deverá ser oficial do Fabricante e ministrado por profissional certificado pelo Fabricante.

4.2.1.50.4 O fornecimento do material didático, de preferência no formato digital, e a configuração do ambiente de treinamento são de responsabilidade da Contratada.

4.2.1.50.5 O treinamento deverá contemplar aulas práticas de laboratório.

4.2.1.50.6 As turmas serão compostas por no máximo 15 (quinze) alunos e serão divididas de acordo com os perfis de usuários e com o conteúdo descrito abaixo:

- Administração e manutenção do ambiente;
- Extração e mapeamento dos dados;
- Publicação de análises em portais públicos;
- Criação de relatórios/análises;
- Realização de análises consultando diferentes tipos de origens de dados.

4.2.1.50.7 O treinamento deverá possuir carga horária mínima de 16 horas, que deverá ser realizado nos dias e horários definidos pelo Contratante.

4.2.1.50.8 As datas e horários do treinamento deverão ser previamente acordados com o Contratante.

4.2.1.50.9 A Contratada deverá fornecer certificado de participação individual contendo o nome do participante, nome do instrutor, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização e conteúdo programático.

4.2.1.51 Da Consultoria



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 4.2.1.51.1 A Contratada deverá prestar serviços de consultoria na utilização da ferramenta que serão solicitados sob demanda através de ordens de serviço emitidas pelo Contratante, sendo previsto o quantitativo de 1.920 USTs (Unidades de Serviço Técnico).
- 4.2.1.51.2 A estimativa de 1.920 USTs foi realizada conforme cálculo abaixo:
$$\text{Qtde UST} = (160 \text{ horas mensais} \times 12 \text{ meses}) = 1.920$$
- 4.2.1.51.3 O quantitativo de serviço apresentado é uma estimativa, razão pela qual a Contratante não está obrigada a realizar a execução em sua totalidade.
- 4.2.1.51.4 A consultoria tem como escopo os serviços de estruturação dos requisitos de desenvolvimento de aplicações, transformação e estruturação de dados para carga na ferramenta, gestão de qualidade em desenvolvimento na solução e boas práticas de desenvolvimento de software.
- 4.2.1.51.5 O atendimento deverá ser realizado em dias úteis (8 x 5), em horário comercial.
- 4.2.1.51.6 O atendimento deverá ser prestado por profissional qualificado, com conhecimento avançado na ferramenta.
- 4.2.1.51.7 Deverá ocorrer transmissão de conhecimento, onde o ritmo das atividades deverá ser ditado pela Contratante. Cada funcionalidade e procedimento utilizado na criação de modelos de dados, relatórios, gráficos e painéis, poderá ser objeto de questionamentos e dúvidas, que deverão ser esclarecidas pelo profissional capacitado dentro do período de horas contratado.
- 4.2.1.51.8 No final do atendimento, a Contratada deverá elaborar um relatório onde conste, no mínimo, a demanda que ocasionou a abertura da ordem de serviço, as ações efetuadas, eventuais pendências, data e hora do início e fim do atendimento e a quantidade de horas realizadas.
- 4.2.1.51.9 O atendimento será avaliado pela Contratante e somente após o aceite por parte da mesma, será realizado o pagamento. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pela Contratante. Neste caso, a ordem de serviço será encerrada por recusa do serviço.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.2.1.51.10 O pagamento será efetuado de acordo com a quantidade de USTs definida na ordem de serviço, devidamente autorizada pelo TJERJ.

4.2.1.51.11 Todos os serviços previstos como instalação, atualizações ou reinstalações deverão cumprir os padrões do fabricante da ferramenta.

4.2.1.51.12 Fica assegurado ao TJERJ, fundamentadamente, exigir a substituição dos profissionais que no decorrer do contrato não se mostrem plenamente capazes de desenvolver suas atividades.

4.2.2 Requisitos Internos Não-Funcionais

4.2.2.1 Requisitos Temporais

4.2.2.1.1 A vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a partir da emissão do memorando de início pelo órgão fiscal.

4.2.2.1.2 O serviço de suporte será prestado durante toda a vigência do contrato.

4.2.2.1.3 O serviço de consultoria será prestado por demanda, de acordo com a conveniência da área de TI do TJERJ, limitado ao quantitativo estabelecido no item 4.2.1.51.1 deste documento.

4.2.2.1.4 O serviço de consultoria será pré-agendado e com duração pré-estabelecida, no momento do agendamento, pelo Contratante e detalhado na respectiva ordem de serviço.

4.2.2.1.5 O serviço de treinamento será pré-agendado, de acordo com a conveniência das áreas de negócio do TJERJ, bem como a disponibilidade de local adequado nas instalações da ESAJ, ficando detalhado na respectiva ordem de serviço.

4.2.2.2 Requisitos de Segurança

4.2.2.2.1 Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado.

4.2.2.2.2 Todas as informações transmitidas pelo Contratante para a Contratada e aos seus funcionários são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do Contratante.

4.2.2.3 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4.2.2.3.1 Obedecer aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando a melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

4.2.2.3.2 Atender, em suas atividades, à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.

4.2.2.3.3 As atividades desempenhadas pela Contratada devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.

4.2.2.4 Requisitos Externos

4.2.2.4.1 Os serviços desempenhados pela Contratada deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais:

- a) Lei nº 8.666/93666, de 21 de junho de 1993: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- b) Lei 8.248, de 23 de outubro de 1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;
- c) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002: institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- d) Decreto 7.174 de 12 de maio de 2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- e) Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997: dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- f) Decreto 10.024/2019 – Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.
- g) Decreto 7.892/2013 – Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993;
- h) Decreto estadual 46.751/2019 – Regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e dá outras providências.
- i) Instrução Normativa 04/2010 SLTI/MPOG;
- j) Resolução CNJ nº 90 / 2009: Dispõe sobre os requisitos de nivelamento de tecnologia da informação no âmbito do Poder Judiciário.
- k) Resolução CNJ nº 182 / 2013: Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- l) Acórdão Plenário TCU 1.603/2008: Levantamento de auditoria. Situação da governança de tecnologia da informação -TI na administração pública federal. Ausência de planejamento estratégico institucional. Deficiência na estrutura de pessoal. Tratamento inadequado à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Recomendações.
- m) Acórdão Plenário TCU 2308/2010: Recomendação ao Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
- n) Nota Técnica n.º 01/2008– SEFTI/TCU: Uso do Pregão para aquisição de bens e serviços de TI.
- o) Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU: Uso do Pregão para aquisição de bens e serviços de Tecnologia de Informação.
- p) Ato Normativo 10/2018 – Estabelece o processo de contratação de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- q) Ato Normativo 03/2019 - Disciplina, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, a licitação na modalidade pregão, nas formas presencial e eletrônica, e dá outras providências e Art.76. O disposto neste Ato Normativo aplica-se, no que couber e com as adequações que se fizerem necessárias, a quaisquer das modalidades de licitação, às inexigibilidades e dispensas de licitação, previstas na Lei nº 8.666/93.
- r) Ato Normativo 08/2019 – Estabelece as normas para Gestão de Segurança da Informação (GSI) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro e dá outras providências.

4.2.2.4.2 Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação da garantia.

4.2.2.4.3 Deverá ser provida a identificação prévia de prestadores de serviço que tenham necessidade de entrar nas dependências do PJERJ em razão da execução do Contrato ou prestação da garantia.

5 MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1 Justificativa para o não parcelamento do objeto

5.1.1 A contratação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que a empresa deverá estar interessada em prestar todos os serviços objeto da presente contratação, não havendo, assim, parcelamento do objeto, pois, devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes fornecedores poderá acarretar demoras ou até mesmo possíveis conflitos entre os fornecedores no momento de definição das responsabilidades.

5.2 Metodologia de Trabalho

5.2.1 Forma de Execução/Fornecimento

| Item | Bem/Serviço | Forma de Execução | Justificativa |
|------|--|--|--|
| 1 | Licenças de Software incluindo Suporte Técnico e atualização de versão (12 meses). | Serviço a ser realizado de forma contínua. | Assegurar o suporte técnico, bem como as atualizações de versão. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | | |
|---|---|---------------------------------------|--|
| 2 | <p>Treinamento oficial do fabricante, com carga horária mínima de 16 horas, turmas com no máximo 15 (quinze) alunos e divididas de acordo com os perfis de usuários e com o conteúdo descrito abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Administração e manutenção do ambiente;• Extração e mapeamento dos dados;• Publicação de análises em portais públicos;• Criação de relatórios/análises;• Realização de análises consultando diferentes tipos de origens de dados. | Serão ministrados cinco treinamentos. | Há necessidade de treinamento para os usuários da nova ferramenta. |
| 3 | <p>Consultoria para apoiar a equipe técnica na estruturação dos requisitos de desenvolvimento de aplicações, transformação e estruturação de dados para carga na ferramenta, gestão de qualidade em desenvolvimento na solução e boas práticas na utilização da ferramenta.</p> | Serviço a ser realizado por demanda. | Caso surjam demandas extremamente complexas e a equipe técnica da Contratante tenha dificuldade no atendimento, será solicitado apoio técnico especializado. |

6 ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1 Papéis e Responsabilidades

| Papel | Entidade | Responsabilidades |
|-------------------|-------------|--|
| Fiscal Demandante | PJERJ-DGJUR | <ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato. |
| Fiscal Técnico | PJERJ-DGTEC | <ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato; |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| Papel | Entidade | Responsabilidades |
|------------------------------|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.• O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela contratada, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência. |
| Fiscal Administrativo | PJERJ-DGLOG | <ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato. |
| Gestor do Contrato | PJERJ-DGTEC | <ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;• Gerenciar a execução do Contrato;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela contratada, após confirmada a execução do objeto contratado. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| Papel | Entidade | Responsabilidades |
|----------|------------|--|
| Preposto | Contratada | <ul style="list-style-type: none">• Representar a empresa contratada;• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual. |

6.2 Deveres e Responsabilidades do Contratante

- 6.2.1 Permitir o livre acesso dos profissionais da Contratada nas dependências do órgão Contratante, desde que estejam devidamente identificados.
- 6.2.2 Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo(s) Fiscal(is) do Contrato e visados pelo Gestor do Contrato, de acordo com as normas vigentes.
- 6.2.3 O Contratante deverá comunicar à Contratada, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico, que estejam relacionados à execução do contrato.
- 6.2.4 Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados e também quanto ao cumprimento, pela contratada, das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor.

6.3 Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 6.3.1 Na seleção dos profissionais que empregará na execução dos serviços, incumbe à Contratada proceder à avaliação acerca da aptidão profissional e psicológica destes, inclusive no tocante à comprovação dos requisitos técnicos exigidos, bem como no que tange ao cumprimento do artigo 3º da Resolução nº 7 de 18 de outubro de 2005 do Conselho Nacional de Justiça que disciplina sobre a vedação à prática de nepotismo
- 6.3.2 A Contratada deverá observar rigorosamente todos os itens do Termo de Referência, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispondo de infraestrutura e equipe técnica, exigidas para a perfeita execução do objeto desta contratação.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 6.3.3 Prestar os serviços nos locais, horários e dentro dos parâmetros de qualidade estabelecidos no Termo de Referência, de forma a assegurar plena eficácia na execução, sob inteira responsabilidade da Contratada.
- 6.3.4 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo Contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.
- 6.3.5 A Contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.
- 6.3.6 A Contratada deverá atender prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao Contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.
- 6.3.7 A Contratada, independentemente da atuação dos Fiscais do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência.
- 6.3.8 A Contratada fornecerá crachá de identificação, fixado no uniforme, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia.
- 6.3.9 A Contratada será responsável pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante toda a execução dos serviços, assim como pela boa apresentação de seus profissionais.
- 6.3.10 A Contratada deverá cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos internos do Contratante, sem quaisquer ônus para o Contratante.
- 6.3.11 A Contratada deverá responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer.
- 6.3.12 A Contratada deverá reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, a suas despesas, serviços, objeto do contrato, em que se verifiquem vícios, defeitos ou



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

incorrekções resultantes de execução irregular, de emprego de material ou equipamentos inadequados

- 6.3.13 A Contratada deverá responsabilizar-se pela permanente manutenção da validade da documentação: Jurídica, Fiscal, Ambiental, Sanitária, Trabalhista, Previdenciária, Técnica e Econômico-Financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente.
- 6.3.14 O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.
- 6.3.15 A Contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.
- 6.3.16 A Contratada deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho.
- 6.3.17 A Contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato.
- 6.3.18 A Contratada indicará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço.
- 6.3.19 O documento emitido pela Contratada designando o preposto deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.
- 6.3.20 A Contratada, em eventual interrupção contratual, deverá devolver ao Contratante, os recursos materiais disponibilizados para utilização no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço.
- 6.3.21 A Contratada obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação dos serviços de acordo com os padrões de excelência almejados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, sem interrupção das atividades, seja por motivo de férias, descanso semanal,



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão relação de emprego com o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

6.3.22 A Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho.

6.3.23 A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

6.3.24 A Contratada deverá possuir capacidade de atendimento de caráter imediato no município do Rio de Janeiro, de modo que, durante a vigência do contrato, a mesma disponibilize técnicos responsáveis pela prestação do serviço, dentro dos prazos destinados ao atendimento disponíveis neste Termo de Referência.

6.3.25 A Contratada deverá observar as normas e os procedimentos operacionais vigentes, que regulam o funcionamento e as atividades do PJERJ, em especial, as normas para uso dos recursos computacionais, estabelecidas no Ato Normativo TJ n.º 9/2010 — ou outro que o venha a substituir.

6.3.26 Os atos oficiais do PJERJ podem ser consultados em <http://www.tjrj.jus.br/> (Consultas > Legislação > Atos Oficiais do PJERJ).

6.3.27 A Contratada deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1 Evento / Forma de acompanhamento

| Evento | Forma de Acompanhamento |
|----------------------|---|
| Entrega das Licenças | <ul style="list-style-type: none">Entrega do Termo de Recebimento Provisório das licenças à Contratada, após a conferência dos produtos e quantidades de licenças disponibilizadas no site oficial da Contratada .Entrega do Termo de Recebimento Definitivo das licenças à Contratada, após verificação da regularidade das licenças. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | |
|--------------------------|---|
| Instalação das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• Aprovação do plano e cronograma de instalação elaborado pela Contratada.• Convocação da Contratada para início do serviço de instalação e configuração, através de emissão de Ordem de Serviço.• Avaliação dos serviços prestados, para emissão do aceite definitivo da instalação. |
| Atualização das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• Verificação da disponibilidade das últimas versões dos produtos licenciados.• Acompanhamento de Ordem de Serviço. |
| Suporte Técnico | <ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento de Ordem de Serviço.• Verificação do cumprimento dos prazos para início e solução dos problemas.• Relatório emitido pela Contratada informando o serviço executado. |
| Treinamento | <ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento de Ordem de Serviço.• Verificação do cumprimento da carga horária.• Verificação do material didático.• Cópia da lista de presença, por turma. |
| Consultoria | <ul style="list-style-type: none">• Acompanhamento de Ordem de Serviço.• Relatório emitido pela Contratada atestando as horas de consultoria prestadas. |

6.4.1.1 Os Fiscais do contrato realizarão o acompanhamento e a avaliação do serviço prestado com o preenchimento do documento obrigatório de acompanhamento do contrato, onde será avaliado o desempenho da Contratada no que tange aos serviços prestados.

6.4.1.2 Os Fiscais do contrato exercerão a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da Contratada, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da Contratada de gerenciar, através de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.4.1.3O Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios com informações complementares para acompanhamento do contrato, que deverão ser entregues no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

6.4.1.4O Contratante poderá instaurar procedimento apuratório na ocorrência de descumprimentos contratuais, de irregularidades recorrentes, ou, ainda, de quaisquer outros eventos que causem prejuízo ou caracterizem redução na qualidade dos serviços prestados.

6.4.1.5Os casos omissos serão resolvidos pelo Contratante, com base na Lei 8.666/1993, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis aplicáveis ao tema em questão.

6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.5.1 Etapa / Fase / Item e Método de Avaliação

| Etapa / Fase / Item | Método de Avaliação |
|--------------------------|---|
| Entrega das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• Conferência do registro das licenças no site oficial da Contratada, no ato da entrega.• Durante toda a vigência do contrato o licenciamento fornecido será monitorado para verificar se está plenamente funcional e de acordo com a quantidade Contratada. |
| Instalação das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• Verificação da conformidade da instalação com o que está descrito no Termo de Referência. |
| Atualização das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• Verificação da disponibilização de atualizações relativas à solução de modo a propiciar a evolução, correção ou adequação às falhas de segurança. |
| Suporte Técnico | <ul style="list-style-type: none">• Avaliação da qualidade do suporte prestado, conforme normas estabelecidas neste Termo de Referência, ao longo da vigência contratual.• Avaliação mensal do serviço através de REMAC (FRM-DGTEC-042-11). |
| Treinamento | <ul style="list-style-type: none">• A qualidade do treinamento será avaliada pelos participantes. |
| Consultoria | <ul style="list-style-type: none">• Avaliação da qualidade do serviço de consultoria prestado, conforme normas estabelecidas neste Termo de Referência, ao longo da vigência contratual. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• Avaliação mensal através de REMAC (FRM-DGTEC-042-11) para os meses em que houver a prestação deste tipo de serviço. |
|--|---|

6.5.1.1 Além das avaliações previstas neste documento de referência, o Contratante poderá realizar outras que julgar necessárias, visando a qualquer aspecto relacionado ao objeto do contrato, devendo a Contratada fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada.

6.6 Níveis de Serviço do Objeto a ser Recebido

6.6.1 Critérios de Aceitação:

| Etapa / Fase / Item | Critério de Aceitação |
|-----------------------------------|---|
| Entrega e Instalação das Licenças | <ul style="list-style-type: none">• As licenças deverão ser disponibilizadas e instaladas em até 15 (quinze) dias após a disponibilização do ambiente pelo Contratante. |
| Suporte Técnico | <ul style="list-style-type: none">• O prazo para o início do atendimento (remoto ou presencial) e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:<ul style="list-style-type: none">➢ Baixa : iniciar o atendimento remoto em até 1 (um) dia útil, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 3 (três) dias úteis contados a partir da abertura do chamado.➢ Média : iniciar o atendimento remoto em até 12 (doze) horas, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 60 (sessenta) horas contadas a partir da abertura do chamado.➢ Alta : iniciar o atendimento remoto em até 4 (quatro) horas, após a abertura do chamado pelo Contratante com resposta para solução do problema em até 48 (quarenta e oito) horas contadas a partir da abertura do chamado.• Caso o serviço seja presencial, será considerado o momento de apresentação do técnico nas dependências do Contratante como horário de início do atendimento para fins de apuração do respectivo prazo. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | |
|-------------|--|
| Treinamento | <ul style="list-style-type: none">• O prazo para início dos treinamentos será de 3 (três) meses, contados a partir da data indicada no Memorando de Início.• O prazo para conclusão de todos os treinamentos será de 6 (seis) meses, contados a partir da data indicada no Memorando de Início. |
| Consultoria | <ul style="list-style-type: none">• O prazo para prestação do serviço de consultoria será acordado entre o Contratante e a Contratada. |

6.6.2 Critérios para Descontos:

| Evento | Pontuação |
|--|---|
| Atraso na entrega e instalação das Licenças | 1 ponto por dia de atraso |
| Atraso na atualização das Licenças | 1 ponto por dia de atraso |
| Atraso na execução das Ordens de Serviço de suporte técnico classificadas com grau de severidade "Baixa" | 0,125 ponto por hora ou fração excedente |
| Atraso na execução das Ordens de Serviço de suporte técnico classificadas com grau de severidade "Média" | 0,25 ponto por hora ou fração excedente |
| Atraso na execução das Ordens de Serviço de suporte técnico classificadas com grau de severidade "Alta" | 0,50 ponto por hora ou fração excedente |
| Treinamento insatisfatório | Realizar novo treinamento sem ônus para o Contratante |
| Atraso na execução do serviço de Consultoria | 0,5 ponto por hora ou fração excedente |
| Atraso na entrega de relatório após execução do serviço de Suporte Técnico | 0,5 ponto por dia de atraso |
| Atraso na entrega de relatório após execução do serviço de Consultoria | 0,5 ponto por dia de atraso |
| Não utilizar mão de obra qualificada e tecnicamente habilitada para atendimento ao Contratante | 0,5 ponto por evento |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.6.2.1 Nos casos em que o prazo para atendimento for estendido pelo Contratante, conforme possibilidade prevista na cláusula 4.2.1.54.17 será atribuída pontuação conforme ultrapassado o novo prazo previsto.

6.6.2.2 A Contratada estará sujeita aos descontos, estabelecidos no quadro abaixo, quando houver descumprimento dos acordos de nível de serviço, em função dos critérios definidos no item 6.6.2:

| Pontuação Acumulada | Desconto |
|----------------------------|--|
| 2,0 (dois) pontos | Advertência |
| Acima de 2,0 (dois) pontos | 0,3% do valor faturado do mês de aplicação de desconto, a cada ponto apurado (ou fração excedente) no mês, por serviço contratado. |

6.6.2.3 Os descontos aqui previstos são independentes entre si, podendo ser aplicados isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei nº 8.666/93.

6.6.2.4 O atraso no fornecimento das licenças, superior a 20 (vinte) dias, poderá acarretar a inexecução do contrato.

6.7 Estimativa de Volume de Serviços

6.7.1 Serviço

| Serviço | Estimativa | Forma de Estimativa |
|---|---|---|
| Fornecimento de Licenças de Uso de Software | 1 (uma) licença para Administrador. 4 (quatro) licenças para Desenvolvedores. 5 (cinco) licenças para Usuários Finais Avançados. 100 (cem) licenças para Usuários Finais . Licenças associadas ao ambiente servidor, que permitam usuários externos ilimitados, com acesso à visualização de painéis interativos. | Estimado conforme quantitativo de administradores, desenvolvedores e usuários finais que utilizam a ferramenta atual. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | |
|--------------------------|---|---|
| Instalação das Licenças | Conforme as especificações e os requisitos indicados neste Termo de Referência. Deverá ser concluída em até 15 dias corridos, a contar da disponibilização do ambiente pelo Contratante. | Quantidade de requisitos a serem atendidos. |
| Atualização das Licenças | Conforme as especificações e os requisitos indicados neste Termo de Referência. | Conforme a necessidade de atualização de versão. |
| Suporte Técnico | 12 meses | Meses de duração/vigência do contrato. |
| Treinamento | 5 turmas | De acordo com o conteúdo e com a quantidade de administradores, desenvolvedores e usuários da ferramenta. |
| Consultoria | Até o máximo de 1.920 USTs pelo período contratado. | A estimativa foi realizada conforme cálculo abaixo: <i>Qtde UST = (160 horas mensais X 12 meses) = 1.920</i> |

6.8 Prazos e Condições

6.8.1 Etapa / Fase / Item

| Etapa / Fase / Item | Prazos e Condições |
|-----------------------------------|---|
| Entrega e instalação das Licenças | As licenças deverão ser disponibilizadas e instaladas em até 15 (quinze) dias após a disponibilização do ambiente pelo Contratante. |
| Suporte Técnico | Durante toda a vigência do contrato. |
| Treinamento | O prazo para início dos treinamentos será de 3 (três) meses, contados a partir da data indicada no Memorando de Início. O prazo para conclusão de todos os treinamentos será de 6 (seis) meses, contados a partir da data indicada no Memorando de Início. |
| Consultoria | Durante a vigência do contrato, o Contratante poderá solicitar a prestação do serviço de consultoria, limitado ao total de 1.920 USTs. Neste caso, o prazo para prestação do serviço será acordado entre o Contratante e a Contratada. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.8.2 Prazo / Condição

6.8.2.1 O prazo do contrato é de 12 (doze meses), contado da data indicada no Memorando de Início do Serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário da Justiça Eletrônico, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterà cláusula de rescisão amigável.

6.8.2.2 O Poder Judiciário do Rio de Janeiro se reserva o direito de devolver qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste Termo de Referência.

6.8.2.3 A Contratada, na hipótese prevista na cláusula supra, obrigará-se a refazer o serviço, arcando com todas as despesas decorrentes.

6.8.2.4 Todos os serviços executados pela Contratada estarão sujeitos à aceitação pelo Contratante, que aferirá se aqueles satisfazem o padrão de qualidade desejável e necessário, em cada caso.

6.8.2.5 O Fiscal do Contrato encaminhará ao Gestor do Contrato juntamente com a fatura devidamente atestada, o Documento interno de Acompanhamento do Contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da contratada no que tange aos serviços prestados.

6.9 Aceite, Alteração e Rescisão

6.9.1 Condição de Aceite

6.9.1.1 Atendimento às especificações técnicas constantes no item 4 (Especificação Técnica) e aos limites de prazos estabelecidos, constantes na seção 6.6 (Níveis de Serviço do Objeto a ser Recebido).

6.9.2 Condição de Alteração

6.9.2.1 Com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

6.9.2.2 Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

6.9.2.3 Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por lei.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.9.2.4 Quando houver alteração para modificação do valor contratual, o Contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.9.3 Condição de Rescisão

6.9.3.1 Com as devidas justificativas e motivação, nas condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

6.9.3.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

6.9.3.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

6.9.3.1.3 A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

6.9.3.1.4 O atraso injustificado no início do serviço;

6.9.3.1.5 A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do Contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

6.9.3.1.6 O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

6.9.3.1.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

6.9.3.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

6.9.3.3 A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da contratação, desde que haja conveniência para o PJERJ.

6.10 Condições de Pagamento

| Etapa / Fase / Item | Condições de Pagamento |
|--|--|
| Entrega e Instalação das Licenças | Pagamento único mediante apresentação de Nota Fiscal de Serviço após aceite das licenças que se dará com a emissão e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo da Licença. |
| Atualização das Licenças e Suporte Técnico | Pagamento mensal. |



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | |
|-------------|---|
| Treinamento | O pagamento será realizado por turma após aceite. |
| Consultoria | O pagamento será realizado por demanda após aceite. |

6.10.1 Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida;

6.10.2 A Contratada deverá entregar na Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços - DICON, situada, na Praça XV de Novembro nº 02 – sala 305 – Centro/RJ, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao constante do contrato, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela unidade gestora do contrato:

- a) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- b) Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), devidamente válidas;
- c) Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.

6.10.3 O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da sua autuação no Protocolo do Tribunal, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., informada pelo Contratado.

6.10.4 Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores, fiscal e fiscal substituto, e na ausência destes, pelo gestor e/ou gestor substituto, respectivamente, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação. Os autos são devolvidos ao Agente Administrativo (DECAN - Departamento de Contratos e Atos Negociais), que deve visar à nota fiscal em 9 (nove) dias, a contar do recebimento do processo. Os prazos acima não devem exceder 18 (dezoito) dias entre a data da autuação e a liberação para pagamento.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 6.10.5 Após, o agente administrativo de contrato a encaminhará à Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF), acompanhada da devida documentação.
- 6.10.6 No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo contratante ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto nesta cláusula deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização;
- 6.10.7 O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública;
- 6.10.8 Todos os custos decorrentes da realização de serviços por técnicos da Contratada nas dependências do PJERJ como, por exemplo, deslocamentos, alimentação, hospedagem e pagamento de horas extras, correrão por conta da Contratada.

6.11 Garantia

6.11.1 Garantia técnica

| Item | Garantia |
|-----------------------------|---|
| Licenças de Uso do Software | Durante todo o período do contrato. |
| Instalação das Licenças | Durante todo o período do contrato. |
| Atualização das Licenças | Durante todo o período do contrato. Todos os downloads relativos às atualizações de software e versões deverão estar disponíveis durante toda a vigência do contrato. A Contratada deverá prover garantia de correção relativa às atualizações de software e versões fornecidas com funcionamento indevido. |
| Suporte Técnico | Durante todo o período do contrato. |
| Treinamento | Garantia condicionada à avaliação do Contratante. |
| Consultoria | Garantia condicionada à avaliação do Contratante. O serviço de consultoria deverá ser refeito, sem ônus |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

adicional, caso o Contratante considere que as atividades executadas tenham sido insuficientes ou ineficazes.

6.11.2 Garantia contratual

6.11.2.1 Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato

6.11.2.2 A validade da garantia deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

6.12 Propriedade, Sigilo e Restrições

6.12.1 Direito de Propriedade

6.12.1.1 O Software assim como cada um de seus componentes são de propriedade do fabricante e estão sob a proteção da lei de direitos autorais, entre outras aplicáveis.

6.12.2 Condição de Manutenção de Sigilo

6.12.2.1 A Contratada deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado.

6.12.2.2 A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

6.12.2.3 A Contratada deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sem expressa autorização do Contratante, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

6.13 Mecanismos Formais de Comunicação

| Documento | Emissor | Destinatário | Meio | Periodicidade |
|---------------------|---------|--------------|----------------|-----------------------|
| Memorando de Início | PJERJ | Contratada | Papel Timbrado | No início do contrato |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | | | |
|---|-------------------|-------------------|---|----------|
| Nota Fiscal | Contratada | PJERJ | Entrega pessoal/ Protocolo | Mensal |
| Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo | Contratada | PJERJ | Entrega Pessoal/ Correio | Única |
| Ordem de Serviço | PJERJ | Contratada | Canal de comunicação provido pela contratada, sem ônus para o PJERJ | Eventual |
| Termo de Recebimento Provisório | PJERJ | Contratada | Papel Timbrado | Única |
| Termo de Recebimento Definitivo | PJERJ | Contratada | Papel Timbrado | Única |
| Documento Interno de Acompanhamento do | PJERJ | Contratada | Papel Timbrado | Mensal |
| Relatório de Suporte Técnico | Contratada | PJERJ | Entrega Pessoal/ Correio/Internet | Eventual |
| Relatório de Consultoria | Contratada | PJERJ | Entrega Pessoal/ Correio/Internet | Eventual |
| Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato | PJERJ | Contratada | Entrega Pessoal/ Correio | Eventual |
| Mensagem eletrônica: utilizada para quaisquer questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato | PJERJ/ Contratada | Contratada/ PJERJ | Internet | Eventual |

7 ESTIMATIVA DE PREÇO



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7.1 Serviço / Valor Estimado

| Item | Descrição | Quant. | Valor Unitário (R\$) | Valor Total (R\$) |
|------|--|--------|----------------------|-------------------|
| 1 | Licença perpétua Qlik Sense Professional | 10 | 6.990,00 | 69.900,00 |
| 2 | Licença perpétua Qlik Sense Analyzer | 100 | 3.900,00 | 390.000,00 |
| 4 | Licença perpétua Qlik Analytics Platform | 1 | 462.000,00 | 462.000,00 |
| 5 | Licença perpétua completa para teste e homologação de dashboards | 1 | 57.990,00 | 57.990,00 |
| 6 | Serviço de suporte técnico/manutenção e atualização tecnológica do software para o item 01, por unidade de licença adquirida pelo período de 12 meses. | 10 | 1.398,00 | 13.980,00 |
| 7 | Serviço de suporte técnico/manutenção e atualização tecnológica do software para o item 02, por unidade de licença adquirida pelo período de 12 meses. | 100 | 780,00 | 78.000,00 |
| 9 | Serviço de suporte técnico/manutenção e atualização tecnológica do software para o item 04, por unidade de licença adquirida pelo período de 12 meses. | 1 | 92.400,00 | 92.400,00 |
| 10 | Serviço de suporte técnico/manutenção e atualização tecnológica do software para o item 05, por unidade de licença | 1 | 11.598,00 | 11.598,00 |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | | | | |
|---------------------|---|------|----------|------------------------|
| | adquirida pelo período de 12 meses. | | | |
| 11 | Capacitação presencial para administração e manutenção do ambiente – turma com no máximo 15 alunos. Carga horária 16 horas | 1 | 8.930,00 | 8.930,00 |
| 12 | Capacitação presencial para Módulo profissional – turma com no máximo 15 alunos. Carga horária 16 horas | 1 | 8.930,00 | 8.930,00 |
| 13 | Capacitação presencial para módulo analista– turma com no máximo 15 alunos. Carga horária 16 horas | 1 | 8.930,00 | 8.930,00 |
| 14 | Capacitação presencial para módulo de criação de Mashups para portais públicos – turma com no máximo 15 alunos. Carga horária 16 horas | 1 | 8.930,00 | 8.930,00 |
| 15 | Capacitação presencial para criação de diversos modelos/formatos de relatórios – turma com no máximo 15 alunos. Carga horária 16 horas | 1 | 8.930,00 | 8.930,00 |
| 18 | Unidades de Serviço Técnico especializado, sob demanda, para consultoria e desenvolvimento no escopo do objeto contratado, fazendo uso dos softwares indicados nos itens anteriores | 1920 | 244,65 | 469.728,00 |
| Valor total: | | | | R\$1.690.246,00 |

7.1.1 Foram realizadas pesquisas junto a outros órgãos públicos para verificar a economicidade e vantajosidade da adesão a esta Ata.

7.1.2 Incluem-se na estimativa de preços dos serviços os tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas e insumos, contribuições ou obrigações



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária e demais custos que envolvam a prestação do serviço.

- 7.1.3 O orçamento detalhado em planilhas seguirá o modelo da Ata do TJRR, não sendo exigido do contratado o modelo de planilhas adotado de forma padrão para o TJRJ.
- 7.1.4 A tributação do ISS para o serviço objeto da presente contratação corresponderá à alíquota exigida no município do local do estabelecimento prestador ou, na falta do estabelecimento, no local do domicílio do prestador, conforme art. 3º, caput da Lei Complementar nº 116/2003.
- 7.1.5 A sociedade empresária domiciliada fora do Município do Rio de Janeiro cujo serviço esteja descrito no Anexo I do Decreto Municipal nº 28.248/2007 e que emita documento fiscal autorizado por outro município deverá estar registrada no Cadastro de Empresas Prestadoras de Outros Municípios (CEPOM), conforme disciplina a Resolução SMF nº 2.515/2007.
- 7.1.6 Os valores apresentados neste projeto incluem impostos e serão reajustados anualmente, com base na variação acumulada no período pelo IPCA, calculado e editado pelo IBGE, ou outro índice que venha a substituí-lo adequadamente, em caso de sua extinção.

8 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 Valor e Fonte de Recursos

| | |
|--------------------------|---|
| Valor | R\$ 1.690.246,00 |
| Fonte de Recursos | Fonte: 232 – Recursos próprios do PJERJ Programa: 0361.02.061.0141.2004 – Operacionalização do Poder Judiciário. |

9 SANÇÕES APLICÁVEIS

| Ocorrência | Sanção |
|---|---|
| Inexecução total ou parcial do contrato | Advertência |
| | Multa de até 15% do valor total do contrato |
| | Impedimento de licitar e de contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro por prazo não superior a 5 (cinco) anos |
| Descumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços | De acordo com os níveis de serviço estabelecidos no item 6.6 deste documento. |



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

| | |
|--|---|
| | <p>(O desconto estabelecido para essa ocorrência poderá não ser aplicada, caso o PJERJ aceite a justificativa apresentada pela Contratada).</p> <p>No caso de atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual, no que diz respeito ao prazo de execução de serviços, será aplicada pontuação, para fins de desconto, conforme o item 6.6.2.</p> |
|--|---|

10 CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1 Proposta Técnica

10.1.1 Conforme item do edital.

10.2 Qualificação econômico-financeira

10.2.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores ou igual 1 (um);

10.2.2 Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento do subitem anterior

10.3 Critérios de Seleção

10.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.3.1.1 A contratação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que a empresa deverá estar interessada em fornecer todos os itens objeto da presente contratação.

10.3.1.2 As especificações elencadas no item 3, as quais compõem a solução, atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado e constam deste Termo de Referência. Considerando-se estas características, podem ser classificados como bens comuns, nos termos do Artigo 1º da lei 10.520/02.

10.3.2 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

10.3.2.1 Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame, bem como os valores unitários máximos por item.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

10.3.2.2 Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, deverá a proponente readequá-lo, mantido o valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.

10.3.3 Critérios de Julgamento

10.3.3.1 A seleção do fornecedor ocorrerá através de ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 037/2019 DO TJRR;

11 REGIME DE EXECUÇÃO

11.1 O objeto deverá ser executado em conformidade com as especificações constantes deste instrumento, mediante execução indireta, sob o regime de empreitada por preço unitário.

12 CONDIÇÕES DE REAJUSTAMENTO DO CONTRATO

12.1 Passado 1 (um) ano da data limite de apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), mediante negociação entre as partes e a requerimento da Contratada, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

13 ANEXOS

Anexo A – Termo de Recebimento Definitivo

Anexo B – Composição dos Custos

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação
(STIC)

Processo Administrativo 2020/0606260

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2020.

Integrante Técnico

Danusa Coelho Figueira
(Matr. 27928)

Integrante Demandante

André Luís Faruolo França
(Matr. 80993)

Integrante Administrativo

Cristiane de Carvalho Maldonado
(Matr. 90836)

Aprovado por:

Humberto Vieira da Cruz

Diretor-Geral da DGTEC – Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de
Dados
(Matr. 4101004)