



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

Processo SEI 2020-0602491

## 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de serviço de suporte técnico para os part-numbers F5-BIG-LTM-505, F5-AAD-BIG-GBT-50X0S e F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3 para dois equipamentos balanceadores F5 Big IP 5050S e suporte técnico especializado.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Demanda Prevista

#### 2.1.1 Quantitativo a ser contratado

- 2.1.1.1 01 (um) serviço de suporte técnico para cada ativo de Part-Number F5-BIG-LTM-5050S, pelo período de 12 (doze) meses;
- 2.1.1.2 01 (um) serviço de suporte técnico para cada ativo de Part-Number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S, pelo período de 12 (doze) meses;
- 2.1.1.3 01 (um) serviço de suporte técnico para cada ativo de Part-Number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3, pelo período de 12 (doze) meses;
- 2.1.1.4 200 (duzentas) horas de serviço de Suporte Técnico Especializado, contratadas sob demanda, pelo período de 12 (doze) meses.



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

Processo SEI 2020-0602491

**2.1.2** Os Part-Numbers dos componentes de software da solução de propriedade do TJERJ estão descritos na tabela abaixo:

Part Number	Quantidade
F5-BIG-LTM-5050S	2
F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	2
F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	2

**2.2** Os componentes de hardware de propriedade do TJERJ estão descritos conforme tabela abaixo:

Hardware	Quantidade	N° de Série
Appliance F5 Big IP 5050S	2	f5-ndxz-fewo (C109) f5-jpku-wcvq (C109)
GBIC 10Gbps	4	-----

### 2.3 Motivação

A contratação tem por objetivo manter em pleno funcionamento a solução de balanceadores F5 Big Ip 5050S adquirida em 2017 em adesão à Ata de Registro de Preços do IBGE, através do contrato PJERJ nº 003/483/2017, processo 202.285/15, de compra de solução composta de 02 (dois) appliances de segurança de balanceamento de carga de



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

Processo SEI 2020-0602491

servidores e aplicações com serviço de instalação, configuração, implementação e suporte técnico especializado, com encerramento previsto para 16/10/2020.

Esses equipamentos têm como funcionalidade principal o balanceamento de carga para os servidores e banco de dados, tornando-os de vital importância para a qualidade dos serviços prestados pelo PJERJ aos usuários internos e externos.

Por se tratar de equipamentos adquiridos em 2017 e, portanto, ainda novos, que possuem capacidade operacional no ambiente do PJERJ, torna-se necessário e econômico prover por mais 12 meses de suporte a fim de que a solução não fique sem cobertura contratual em caso de falha ou avaria dos equipamentos.

#### 2.4 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RESULTADO
<b>Segurança</b>	Permitir que os servidores atendidos pela solução de balanceamento fiquem protegidos de <b>sobrecarga</b> de tráfego.
<b>Eficiência / Agilidade</b>	Manter a capacidade de balanceamento de tráfego a fim de permitir a divisão de carga entre servidores e consequente manutenção de uma boa experiência do usuário.



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Disponibilidade</b>	Tornar o ambiente mais disponível pela divisão da carga de tráfego entre os servidores de aplicação.
------------------------	--

## 2.5 Justificativa da Solução Escolhida

<b>Necessidade (definida no PETI)</b>	<b>Benefício</b>	<b>Tipo</b>
CP1 – Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais.	Possibilitar a comunicação eficaz dos usuários externos e internos com os sistemas corporativos a fim de prover um serviço jurisdicional de qualidade.	Eficiência / Agilidade
CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.	Tornar o ambiente disponível e menos suscetível a ataques internos e externos.	Eficiência / Agilidade
R1 – Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades	Eficiência / Agilidade



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

Processo SEI 2020-0602491

	judiciais:  Disponibilidade de infraestrutura de equipamentos e tecnologia.	
--	---	--

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

#### 3.1 Descrição dos bens de serviços

Item	Descrição	Quantidade
1	Serviço Suporte técnico para o part-number F5-BIG-LTM-5050S	2
2	Serviço Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	2
3	Serviço Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	2
4	Serviço de Suporte Técnico Especializado.	200 (duzentas) horas, sob demanda

#### 3.2 Valor Estimado



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

Processo SEI 2020-0602491

**R\$ 699.094,60 (seiscentos e noventa e nove mil e noventa e quatro reais e sessenta centavos).**

#### **4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO**

##### **4.1 Do Serviço de Suporte Técnico – (Itens 1, 2 e 3 da tabela 3.1)**

4.1.1 Deverá ser fornecido o suporte técnico oficial do fabricante para os itens 1, 2 e 3 da tabela 3.1.

4.1.2 Os itens descritos neste Termo de Referência que não puderem ser prestados por suporte oficial do fabricante, deverão o ser pela própria CONTRATADA.

4.1.3 O Suporte técnico será fornecido pelo prazo de 12 (doze) meses, terá início a contar da data indicada no memorando de início e incluirá as manutenções corretivas e preventivas necessárias ao bom funcionamento da solução.

##### **4.1.4 MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

4.1.4.1 Entende-se como manutenção preventiva, toda e qualquer ação de monitoramento, controle e atualização da solução com o objetivo de reduzir ou impedir falhas no desempenho e/ou funcionamento regular da solução como um todo.



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

Processo SEI 2020-0602491

4.1.4.2 A Manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente em intervalos não superiores a 6 (seis) meses, com o primeiro marco contado a partir do início do contrato, indicado do memorando de início.

4.1.4.3 A manutenção preventiva deverá ser precedida de um plano, elaborado pela Contratada, contendo as ações a serem realizadas nos equipamentos, o qual deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato.

4.1.4.4 Faz parte da manutenção preventiva as atualizações de softwares e firmwares constantes da solução sempre que forem lançadas e permitidas pela CONTRATANTE.

#### 4.1.5 **MANUTENÇÃO CORRETIVA**

4.1.5.1 Entende-se como manutenção corretiva a recuperação de falhas que levam a solução a uma degradação ou parada na sua operação.

4.1.5.2 Faz parte da manutenção corretiva a identificação da necessidade de substituição de hardware ou outro componente da solução.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.5.3 Faz parte da manutenção corretiva a substituição de qualquer hardware, que esteja com defeito ou na iminência de defeito com o objetivo de resolução de problema.
- 4.1.5.3.1 Entende-se por “substituição de qualquer hardware” a substituição de peças ou mesmo o appliance inteiro caso seja necessário.
- 4.1.5.4 Caso não seja possível fornecer um appliance idêntico, deverá ser fornecido um superior.
- 4.1.5.5 Caso, quando do fornecimento de um equipamento superior não seja possível realizar a configuração de cluster, deverá ser fornecido equipamento, no mínimo igual ao fornecido primeiro para que se possa realizar esta configuração.
- 4.1.5.6 Os cabos de força, conectores, transceptores, fontes danificados ou avariados fazem parte integrante dos equipamentos incluídos neste contrato.
- 4.1.5.7 A troca de qualquer componente de hardware está incluída nos preços dos serviços contratados.
- 4.1.5.8 As peças substituídas deverão ser novas, originais.
- 4.1.5.9 Não serão aceitas peças recondicionadas.





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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.5.10 As peças quando substituídas deverão estar na garantia.
- 4.1.5.11 A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos após aceitação formal do fiscal do contrato.
- 4.1.5.12 As substituições deverão respeitar os índices de medição de resultado e suas severidades.
- 4.1.5.13 A CONTRATADA deverá ser responsável pelo transporte e manipulação dos materiais ou peças necessárias à execução do serviço.
- 4.1.5.14 A CONTRATADA deverá fornecer suporte telefônico gratuito do tipo 0800, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), 365 dias ao ano para resolução de problemas técnicos.
- 4.1.5.15 A abertura do chamado para suporte técnico ocorrerá por e-mail, telefone, ou endereço web devendo a CONTRATADA efetuar o registro em até 10 (dez) minutos do recebimento do chamado.
- 4.1.5.16 A CONTRATADA deverá reportar qualquer alteração nos mecanismos de abertura de chamado técnico.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.5.17 O atendimento deverá ser preferencialmente presencial, podendo ser a distância na conveniência da CONTRATANTE.
- 4.1.5.18 Os custos inerentes à prestação do serviço, como viagens, estadias, refeições, deslocamentos, no caso de suporte presencial, ocorrerão às expensas da CONTRATADA, sem ônus para o TJERJ.
- 4.1.5.19 A CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE informes periódicos de acompanhamento do progresso do reparo, com intervalo não superior a 30 (trinta) minutos, bem como, indicar um telefone de contato ou outro meio de comunicação pelo qual o contratante possa obter informações quanto ao andamento do chamado e à previsão de solução do problema.
- 4.1.6 Os problemas reportados para o suporte técnico serão classificados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
- 4.1.6.1 Severidade 1: Interrupção total ou degradação dos sistemas corporativos, tornado indisponível a sua utilização pelos usuários;
- 4.1.6.2 Severidade 2: degradação parcial do desempenho dos sistemas corporativos, tornando os seus tempos de resposta inviáveis para uso eficiente pelos usuários;



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.6.3 Severidade 3: Perda de funcionalidade ou configuração, que não inviabilize ou torne indisponível o uso dos sistemas corporativos pelo usuário, sendo de fácil e rápida correção.
- 4.1.7 O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema, em todos os dias da semana, deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
- 4.1.7.1 Severidade 1: iniciar o atendimento em até 15 (quinze) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 2 (duas) horas contados da abertura do chamado;
- 4.1.7.2 Severidade 2: iniciar o atendimento em até 30 (minutos), após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 4 (quatro) horas contados da abertura do chamado;
- 4.1.7.3 Severidade 3: Iniciar o atendimento em até 60 (sessenta) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura do chamado.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.8 Os prazos estabelecidos, quando não respeitados são passíveis de descontos, pela sua não observância, podendo ser prorrogados em situações excepcionais, a critério do CONTRATANTE, mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA.
- 4.1.9 Para chamados de Severidade 1 e 2, atendidos remotamente e não resolvidos no prazo máximo estipulado, o contratante, a seu critério, poderá exigir que a CONTRATADA atenda ao chamado de forma presencial, nas instalações do contratante, com prazo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir do término do prazo original de solução do chamado, sem prejuízo para eventual aplicação de desconto por descumprimento do nível mínimo de serviço contratado.
- 4.1.10 Caso este prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas também não seja cumprido, o desconto pelo chamado originalmente não atendido será dobrado.
- 4.1.11 Para serviços de severidade 1 e 2, diante da complexidade do problema, a CONTRATADA poderá indicar em até 1 (uma) hora, a contar do fim do prazo para início do atendimento, a necessidade de executar uma solução de contorno (provisória), bem como solicitar ao contratante prazo para implementação desta solução de contorno (provisória) e novo prazo para a solução definitiva, que dependerá de aprovação do contratante.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.1.12 Os prazos e descontos são aplicados em relação à solução definitiva, até que seja indicada a necessidade de uma solução de contorno (provisória).
- 4.1.13 Os descontos são aplicados de forma subsequente, no caso de atraso na indicação da solução de contorno aprovada (nesta hipótese incidindo o desconto previsto para a solução definitiva), descumprimento do prazo de implementação da solução de contorno (provisória) e também no caso de descumprimento do novo prazo da solução definitiva.
- 4.1.14 No caso de ser indicada solução de contorno (provisória) após o descumprimento do prazo para a solução definitiva incidirão os descontos previstos para descumprimento de prazo da solução definitiva até esta data e se descumprido o prazo para a implementação da solução de contorno (provisória) será acrescido este, bem como também acrescido o desconto se descumprido o novo prazo para a solução definitiva.
- 4.1.15 Não haverá aceite provisório no serviço de suporte, exceto nos casos em que houver solução de contorno (provisória), quando o aceite provisório se dará na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução de contorno (provisória).



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

Processo SEI 2020-0602491

4.1.16 O aceite definitivo do serviço de suporte técnico ocorrerá na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução definitiva.

4.1.17 Mensalmente, até o 5º dia útil do mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado, com consolidação final, demonstrando todos os atendimentos realizados no mês anterior, caso haja, os resultados atingidos e os descumpridos, as datas dos aceites definitivos e os eventuais descontos aplicados.

4.1.18 O contratante tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o resultado alcançado e solicitar possíveis correções no relatório.

4.1.19 A cada atendimento técnico a CONTRATADA deverá emitir um Relatório de Atendimento Técnico (RAT), no qual deverá descrever o problema e a solução dada para resolvê-lo.

### **4.2 Do Serviço de Suporte Técnico Especializado (Item 4 da Tabela 3.1)**

4.2.1 Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer, serviço de Suporte Técnico Especializado por 12 (doze) meses, contados da data do início do contrato, indicada no memorando de início.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.2.2 O serviço de suporte técnico especializado será realizado sob demanda da CONTRATANTE, até o total de 200 (duzentas) horas, que serão distribuídas pelo CONTRATANTE, considerando a complexidade, a dificuldade e a prioridade do projeto.
- 4.2.3 O contratante não está obrigado a utilizar a quantidade de horas estimada para esta contratação.
- 4.2.4 Os serviços serão requisitados pelo contratante, mediante a definição do escopo para cada atividade, conforme a demanda determinada pelo PJERJ.
- 4.2.5 O contratante poderá solicitar a substituição de técnicos indicados pela contratada, que não estejam utilizando a melhor técnica vigente, devendo a empresa indicar, como substituto, profissional técnico qualificado.
- 4.2.6 O serviço de Suporte técnico especializado deverá ser solicitado mediante abertura de chamado, através de e-mail ou telefone tipo "0800" a ser fornecido pela CONTRATADA.
- 4.2.7 Uma vez aberto o chamado, a CONTRATADA terá até 2 (dois) dias úteis para iniciar o atendimento.



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

Processo SEI 2020-0602491

4.2.8 Antes do início de cada serviço, poderão ser realizadas, na conveniência do CONTRATANTE, 1 (uma) ou mais reuniões para exposição dos aspectos do serviço entre os representantes da Contratada e Contratante.

4.2.8.1 A reunião de que trata o item anterior poderá ser realizada remotamente ou dispensada pelo CONTRATANTE, caso este a julgue desnecessária.

4.2.9 Após cada reunião a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a ata da reunião que deverá ser aprovada pelo contratante.

4.2.10 Caso o projeto ou serviço a ser realizado necessite de planejamento, este poderá ser feito de forma remota ou nas dependências do CONTRATANTE, conforme a necessidade.

4.2.10.1 No caso de o planejamento ser realizado de forma remota, este poderá consumir no máximo 10 (dez) horas úteis para fins de pagamento;

4.2.10.2 No caso de o planejamento ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, deverá consumir, no máximo 15 (quinze) horas úteis para fins de pagamento;

4.2.10.3 Hora útil é a hora trabalhada nas dependências do CONTRATANTE ou remotamente com autorização deste;





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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.2.10.4 A CONTRATADA deverá elaborar o planejamento e o cronograma de execução do serviço, dentro do prazo estipulado pelo CONTRATANTE, o qual não excederá 10 (dez) dias úteis.
- 4.2.10.5 Uma vez aprovado o cronograma e o objeto do serviço, a CONTRATADA estará vinculada a ele para fins de medição de índice de resultados.
- 4.2.11 No caso de não haver necessidade de projeto, o serviço se iniciará em até 2 (dois) dias úteis a contar o início do atendimento estipulado no item 4.2.7.
- 4.2.11.1 O prazo a que se refere o item anterior poderá ser dilatado na conveniência do CONTRATANTE.
- 4.2.12 O serviço de Suporte Técnico Especializado visa executar as seguintes ações:
- 4.2.12.1 Implantar melhorias operacionais.
- 4.2.12.2 Realizar atividades de análise, preparação, planejamento e acompanhamento de projetos a serem realizados pela CONTRATANTE e que envolvam à solução tecnológica adquirida.



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

Processo SEI 2020-0602491

4.2.12.3 Realizar procedimentos de instalação, configuração, atualização e ajustes de componentes de software e hardware.

4.2.12.4 Realizar o repasse de conhecimentos e esclarecimentos relacionados à solução tecnológica adquirida, sempre que demandados pela equipe técnica do CONTRATANTE.

4.2.13 Será emitido o Termo de Aceite Definitivo do Suporte Técnico Especializado, a cada projeto realizado e aprovado pelo CONTRATANTE, após verificação de atendimento dos objetivos pretendidos.

### **4.3 Requisitos Externos**

4.3.1 A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

4.3.2 A CONTRATADA deverá, em suas atividades, atender a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 4.3.3 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.
- 4.3.4 A CONTRATADA deverá estabelecer ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos.
- 4.3.5 A contratada deverá obedecer às determinações do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), e de seus desdobramentos como o PGRSS, o PGRCC, entre outros, do PJERJ.
- 4.3.6 A contratada deve realizar suas atividades de modo a minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos sobre a flora e a fauna, preservando e recuperando ecossistemas locais.
- 4.3.7 A Contratada exercerá suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles, hídricos, edáficos e atmosféricos, no que couber.
- 4.3.8 A Contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir e atualizar-se, quando necessário, com a legislação referente à logística reversa.



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

Processo SEI 2020-0602491

4.3.9 A Contratada adotará práticas de sustentabilidade, como a realização de programa interno de treinamento de seus profissionais, no desempenho de suas atividades laborais, visando otimizar o consumo de energia elétrica e água e a reduzir a produção de resíduos sólidos.

4.3.10 A Contratada será responsável pelo descarte das peças substituídas ou demais insumos decorrentes da prestação dos serviços, obedecendo aos procedimentos estabelecidos na legislação vigente, devendo, quando solicitado pelo Órgão Fiscal, apresentar a comprovação dos procedimentos alinhados aos dispositivos normativos em vigor.

4.3.11 Os serviços de suporte técnico deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJRJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais:

- a) Lei Federal nº 8.666/93;
- b) Lei Federal nº 10.520/02;
- c) Ato Normativo PJRJ nº 9/2010;
- d) Ato Normativo PJRJ nº 6/2014;
- e) Ato Normativo PJRJ nº 10/2018;
- f) Ato Normativo PJRJ nº 3/2019;



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

Processo SEI 2020-0602491

- g) Ato Normativo PJERJ nº 8/2019
- h) Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;
- i) Resolução CNJ nº 182/2013;
- j) Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012.

## 5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

### 5.1 Metodologia de Trabalho

Item	Bem / Serviço	Forma de Fornecimento	Justificativa
1	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-BIG-LTM-5050S	Serviço contínuo por 12 (doze) meses.	Garantir a atualização das licenças da solução, a contar da data indicada no memorando de início dos serviços.
2	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S.	Serviço contínuo por 12 (doze) meses.	Garantir a atualização das licenças da solução, a contar da data indicada no memorando de início dos serviços.
3	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3.	Serviço contínuo por 12 (doze) meses.	Garantir a atualização das licenças da solução, a contar da data indicada no memorando de início dos serviços.
4	Serviço de Suporte	Por hora,	Garantir a assistência para



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

Processo SEI 2020-0602491

	Técnico Especializado.	sob demanda, no limite de 200 (duzentas) horas	implementação de melhorias no projeto original, a contar da data indicada no memorando de início dos serviços.
--	------------------------	--	--

### 5.2 Forma de Execução / Fornecimento

5.2.1 A execução do objeto será realizada no regime de empreitada por preço global para os itens 1, 2 e 3 e empreitada por preço unitário para o item 4.

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
<b>Fiscal Demandante</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do contratante, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
<b>Fiscal Técnico</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<p>aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o contratante nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li><li>• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• 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;</li><li>• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato;</li><li>• Solicitar a substituição de qualquer profissional da CONTRATADA que não</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<p>corresponda ao desempenho das atribuições definidas no documento de referência ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do CONTRATANTE, ao interesse público e/ou à segurança operacional;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recusar o recebimento material, utensílio, ferramenta ou equipamento, ou solicitar a substituição daqueles que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade necessário ou na hipótese de entrega irregular;</li><li>• O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da atuação, 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.</li></ul>





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

Processo SEI 2020-0602491

Papel	Entidade	Responsabilidades
<b>Fiscal</b> <b>Administrativo/Agente</b> <b>Administrativo</b>	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
<b>Gestor do Contrato</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do contratante acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o contratante nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• 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</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

Papel	Entidade	Responsabilidades
		contratado.
<b>Preposto</b>	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa CONTRATADA;</li><li>• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao contratante, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;</li><li>• Receber, diligenciar, encaminhar e responder</li></ul>

## 6.2 Deveres e Responsabilidades do CONTRATANTE:

6.2.1 Prestar, por intermédio do Gestor do Contrato, ou quem por ele for designado, as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

6.2.2 Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato.

6.2.3 Analisar, mensalmente, o relatório do serviço, referente ao mês anterior, observando o cumprimento dos serviços exigidos, em até 7 (sete) dias úteis do seu recebimento, aplicando os descontos em caso de descumprimento.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 6.2.4 Comunicar oficialmente a CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- 6.2.5 Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo Fiscal do Contrato e visados pelo Gestor do Contrato, de acordo com as normas vigentes.
- 6.2.6 Exercer permanente fiscalização na execução do serviço registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados, também quanto ao cumprimento, pela Contratada, das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário e fiscais.
- 6.2.7 Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, relacionadas com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados.
- 6.2.8 Comunicar à CONTRATADA, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.



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

Processo SEI 2020-0602491

**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 da infraestrutura e equipe técnica exigidas para a perfeita execução do contrato.
- 6.3.3 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, ou a quem este designar, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 6.3.4 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato, ou a quem este designar, quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 6.3.5 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela 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.
- 6.3.6 A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal Técnico 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.
- 6.3.7 A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, social, ambiental, de saúde e segurança ocupacional, inclusive no que se referem aos exames médicos, treinamentos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo da lei de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, assim como se responsabilizará 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.
- 6.3.8 Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 6.3.9 A CONTRATADA indicará formalmente um preposto como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com a CONTRATANTE a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, devendo fornecer todas as informações sobre o referido preposto, na reunião inaugural, tais como: nome, endereço eletrônico, telefones e horário de atendimento, para que o mesmo possa ser encontrado sempre que necessário.
- 6.3.10 Responsabilizar-se-á integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas no edital, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridos.
- 6.3.11 Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para a CONTRATANTE.
- 6.3.12 Responder civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer perdas ou danos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus



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

Processo SEI 2020-0602491

profissionais, em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito.

6.3.13 Facilitar as ações do Fiscal Técnico do Contrato e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e às exigências por eles apresentadas.

6.3.14 Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

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 Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento da execução do objeto deste contrato forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou



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

Processo SEI 2020-0602491

insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato.

6.3.17 Cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares do CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.

6.3.18 Responsabilizar-se zelando pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado.

6.3.19 Assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes da Normas de Segurança e Proteção Trabalhistas.

6.3.20 A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal.

6.3.21 Em até 48 horas após o recebimento do empenho, a empresa deverá apresentar-se ao órgão técnico responsável pelo contrato – DGTEC/DEINF/DIRED, localizado na Avenida Erasmo Braga 115, sala 111, corredor C, Lâmina I, Centro, Rio de Janeiro, para reunião de alinhamento, esclarecimento e ciência dos termos do contrato.





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

Processo SEI 2020-0602491

- 6.3.22 A Contratada fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, identificados, mediante o uso permanente de crachá.
- 6.3.23 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.
- 6.3.24 A Contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar o dano que, por culpa ou dolo 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.
- 6.3.25 A Contratada deverá zelar para que todos os seus profissionais executem suas atividades seguindo as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, meio ambiente, higiene e saúde.



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

Processo SEI 2020-0602491

6.3.26 A Contratada executará os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

6.3.27 A Contratada assumirá 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.

6.3.28 A Contratada instruirá os seus profissionais quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante, seguindo as orientações da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

#### 6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

Eventos	Forma de Acompanhamento
Suporte técnico para o part number F5-BIG-LTM-5050S	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação dos prazos acordados para a manutenção preventiva e corretiva da solução.</li></ul>
Suporte técnico para o part number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação do fornecimento do suporte.</li></ul>
Suporte técnico para o part number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação do fornecimento do suporte</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

Serviço de Suporte Técnico Especializado.

- Através de relatórios atestando as horas de consultoria ministradas e o conteúdo;
- Avaliação e aprovação do planejamento e cronograma apresentado por escrito pela CONTRATADA;
- Avaliação da execução dos serviços ordenados, após comunicação do término pela CONTRATADA;
- Emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico.

## 6.5 Qualidade de Serviço do Objeto a ser recebido

### 6.5.1 Instrumento de Medição de Resultado.

6.5.1.1 Todos os serviços executados pela Contratada estarão sujeitos à aceitação pelo PJRJ, que aferirá se eles satisfazem o padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste Termo de Referência.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 6.5.1.2 A qualidade da execução do objeto contratado será avaliada de acordo com o tempo de atendimento e solução do problema em cada grau de severidade, que indicarão a faixa de ajuste no pagamento, de modo que o Contratante pague apenas pelo que efetivamente lhe foi entregue.
- 6.5.1.3 As faixas de ajuste no pagamento serão instrumentalizadas pelas glosas que serão aplicadas às faturas.
- 6.5.1.4 As glosas decorrentes das faixas de ajustes oriundas dos indicadores aferidos nos índices de medição de resultados não configuram sanção.
- 6.5.1.5 As glosas não ultrapassarão 20% (vinte por cento) do valor total do contrato.
- 6.5.1.6 Quando houver alteração no pagamento em razão da medição apurada, o Fiscal Técnico dará ciência a Contratada da adequação no pagamento.
- 6.5.1.7 Independentemente da glosa aplicada, poderá ser aberto procedimento apuratório para aplicação de sanção mediante justificativa fundada em prejuízos ou transtornos causados em decorrência da entrega imperfeita do objeto contratado.
- 6.5.1.8 Os índices de medição de resultado e os descontos estão previstos baixo:



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

Processo SEI 2020-0602491

**SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO PARA OS PART-NUMBERS—F5-BIG-LTM-5050S, F5-AAD-BIG-GBT-50X0S E F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3 (Itens 1, 2 e 3)**

<b>Indicador:</b>	Prazo para o início do suporte.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	5 (cinco) dias úteis a contar da data indicada no memorando de início da contratação.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	1% (um por cento) do valor do item por dia de atraso sem justificativa.
<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 1
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	15 (quinze) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 5 (cinco) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.</li><li>• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 5 (cinco) minutos de não atendimento.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 1
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	2 (duas) horas contadas da abertura do chamado.



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 2 (duas) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.</li><li>• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.2.2, neste caso após instauração do procedimento apuratório e decisão do eventual recurso interposto.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 2
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	30 (trinta) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 10 (dez) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.</li><li>• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 10 (dez) minutos de não atendimento.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 2
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	4 (quatro) horas contadas da abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 4 (quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.</li><li>• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.2.2.</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 3
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	60 (sessenta) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 30 (trinta) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.</li><li>• Após 6 (seis) horas da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 1 (uma) hora de não atendimento.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 3
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	24 (vinte e quatro) horas contadas da abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 24 (vinte e quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 1 (uma) hora de atraso.</li><li>• Após 72 (setenta e duas) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.2.6.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Atualização da Solução.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	Atualização da solução na data estipulada para tal.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço a cada não realização do serviço sem prévia justificativa.</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos, componentes ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de Severidade 1.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	24 (vinte e quatro) horas após constatação e solicitação da troca.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	• 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso, após as 24 (vinte e quatro) horas estipuladas para <u>Severidade 1</u> .
<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos, componentes ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de Severidade 2.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	48 (quarenta e oito) horas para troca de equipamento, componentes ou peça avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 2</u> .
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	• 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 48 (quarenta e oito) horas estipuladas para <u>Severidade 2</u> .
<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos, componentes ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de Severidade 3.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	120 (cento e vinte) horas para troca de equipamento, componentes ou peças avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 3</u> .
<b>Desconto no caso de</b>	• 0,3% (zero virgula três por cento) do valor do contrato para





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

Processo SEI 2020-0602491

<b>descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	cada hora de atraso após as 120 (cento e vinte) horas estipuladas para <u>Severidade 3</u> .
---	--

**2- SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO – (Item 4)**

<b>Indicador:</b>	Tempo de atendimento ao chamado.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	2 (dois) dias úteis após abertura do chamado segundo o item 4.2.7.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% (dois por cento) do valor a ser pago pelo serviço por dia de atraso.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Apresentação de Ata de Reunião
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	5 (cinco) dias corridos, segundo o item 4.2.9.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% (dois por cento) do valor a ser pago pelo serviço por dia de atraso.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Entrega do planejamento contendo o cronograma de execução.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	Estipulado pelo CONTRATANTE, segundo item 4.2.10.4.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% (dois por cento) do valor a ser pago pelo serviço por dia de atraso.</li></ul>



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>prazos estabelecidos.</b>	
<b>Indicador:</b>	Tempo de execução do serviço.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	Estipulado pelo CONTRATANTE, segundo item 4.2.10.5.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2% (dois por cento) do valor a ser pago pelo serviço por dia de atraso.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Início do atendimento.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	2 (dois) dias úteis, segundo item 4.2.11.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1% (um por cento) do valor a ser pago pelo serviço por dia de atraso.</li></ul>

## 6.6 Estimativa de Volume de Bens / Serviços

### 6.6.1 Bem / Serviço

Bem/Serviço	Quantidade/ Volume	Forma de Estimativa
Serviço de Suporte técnico para	2 (dois) ativos	Criticidade para o



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

Processo SEI 2020-0602491

o part-number F5-BIG-LTM-5050S		negócio da CONTRANTE em caso de problemas.
Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	2 (dois) ativos	Quantidade de ativos
Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	2 (dois) ativos	Quantidade de ativos
Serviço de Suporte Técnico Especializado.	200 (duzentas) horas, sob demanda.	Necessidade de apoio especializado para projeto e/ou implementação requeridos.

## 6.7 Prazos e Condições

6.7.1 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.



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

Processo SEI 2020-0602491

57, inciso II, da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterà cláusula de rescisão amigável.

Item	Descrição	Prazo
1	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-BIG-LTM-5050S (com suporte de hardware e software)	12 (doze) meses a contar da data indicada no Memorando de Início dos serviços.
2	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	12 (doze) meses a contar da data indicada no Memorando de Início dos serviços.
3	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	12 (doze) meses a contar da data indicada no Memorando de Início dos serviços.
4	Serviço de Suporte Técnico Especializado	12 (doze) meses a contar da data indicada no Memorando de Início dos serviços, para utilização de até 200 (duzentas) horas sob demanda.

## 6.8 Aceite, Alteração e Rescisão



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

Processo SEI 2020-0602491

**6.8.1 Condição de Aceite**

- 6.8.1.1 Será concedido o aceite definitivo do suporte técnico mensalmente, em relação ao mês anterior, uma vez verificado o atendimento aos índices de medição de resultado (IMR).
- 6.8.1.2 No caso de não atendimento total ao IMR, o aceite será dado mediante desconto a ser informado baseando-se no índice.
- 6.8.1.3 O aceite provisório do serviço de Suporte Técnico Especializado será fornecido tão logo o projeto e/ou implementação requeridos estejam completados, ou se opte pela sua não continuidade.
- 6.8.1.4 O aceite definitivo do serviço de Suporte Técnico Especializado será concedido em 7 (sete) dias corridos, uma vez verificada a estabilidade da implantação e/ou qualidade do projeto.
- 6.8.1.5 Caso o projeto ou implantação de que trata o item anterior não atenda às expectativas, a CONTRATANTE poderá solicitar as adequações antes do fornecimento do aceite definitivo.



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

Processo SEI 2020-0602491

6.8.1.6 O Aceite definitivo em relação ao serviço de Suporte Técnico Especializado deverá conter o número de horas de suporte prestados.

### 6.8.2 **Condição de Alteração**

6.8.2.1 As eventuais alterações deverão possuir 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:

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

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

6.8.2.1.3 O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### 6.8.3 **Condição de Rescisão**



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

Processo SEI 2020-0602491

6.8.3.1 Constituem motivo para rescisão, as condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

6.8.3.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.

6.8.3.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos.

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

6.8.3.1.4 O atraso injustificado no início do serviço.

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

6.8.3.1.6 O cometimento reiterado de faltas na sua execução.

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



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

Processo SEI 2020-0602491

**6.9 Justificativa para o não parcelamento do objeto.**

6.9.1 O objeto deste Termo de Referência trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, cuja execução deve ser realizada pelo mesmo Fornecedor, a fim de que o funcionamento adequado do ambiente e dos recursos computacionais, juntamente com o conhecimento consolidado de suas características e funcionalidades garantam um perfeito atendimento ao usuário final.

6.9.2 Devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes Fornecedores, certamente acarretará incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicarão o suporte aos usuários e, conseqüentemente, à prestação jurisdicional.

6.9.3 Além disso, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, facilita o acompanhamento de problemas e soluções e a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidades, aumentando, conseqüentemente, o controle sobre a execução do objeto licitado.

6.9.4 A existência de tarefas comuns em diversas atividades permite também a economia de recursos na prestação dos serviços, já que o mesmo prestador pode executar atividades de serviços diferentes, o que tende a reduzir o custo da contratação.





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

Processo SEI 2020-0602491

6.9.5 Pelas razões apresentadas fica evidente, portanto, que o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável e contrário ao interesse público.

## 6.10 Condições de Pagamento

### 6.10.1 Etapa/Fase/Item

Item	Descrição	Forma	Pagamento
1	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-BIG-LTM-5050S	12 (doze) Parcelas fixas mensais.	Pagamento a cada mês após a verificação dos índices de medição de resultado.
2	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-GBT-50X0S	12 (doze) Parcelas fixas mensais.	Pagamento a cada mês após a verificação dos índices de medição de resultado.
3	Serviço de Suporte técnico para o part-number F5-AAD-BIG-SSL-FWD-3	12 (doze) Parcelas fixas mensais.	Pagamento a cada mês após a verificação dos índices de medição de resultado.



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>4</b>	Serviço de Suporte Técnico Especializado	Por hora, sob demanda no mês.	Após faturamento, depois da emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico.
----------	--	----------------------------------	--

#### 6.10.2 **Condição de Pagamento**

6.10.2.1 Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida.

6.10.2.2 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:

6.10.2.2.1 Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;

6.10.2.2.2 Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa



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

Processo SEI 2020-0602491

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.

6.10.2.2.3 Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.

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

6.10.2.4 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 (DECOP – Departamento de Execução de Contratos e Prestação de Serviços), 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 SEI 2020-0602491

6.10.2.5 Após, o Agente Administrativo do contrato a encaminhará à Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF), acompanhada da devida documentação.

6.10.2.6 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 para o pagamento deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização.

6.10.2.7 O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública.

### 6.10.3 Condições de Reajustamento do Contrato

6.10.3.1 Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice de Custos da Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, 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



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

Processo SEI 2020-0602491

da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

### **6.11 Garantia Contratual**

6.11.1 Será exigida uma garantia contratual de 5% (Cinco por cento) do valor total do contrato.

6.11.2 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 Não se aplica uma vez que esta contratação não envolve direito autoral e direito de propriedade intelectual.

#### **6.12.2 Condição de Manutenção de Sigilo**



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

Processo SEI 2020-0602491

6.12.2.1 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.

6.12.2.2 A CONTRATADA firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Ciência e Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme documento interno do contratante.

### 6.13 Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
<b>Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-042-03)</b>	PJERJ CONTRATADA	PJERJ (Gestor do Contrato)	Entrega pessoal/ Correio	Até a data indicada no memorando de início
<b>Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo</b>	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio	Eventual



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

Processo SEI 2020-0602491

(FRM-DGTEC-042-04)				
<b>Relatório de Atendimento Técnico (RAT)</b>	CONTRATADA	DGTEC	E-mail	A cada atendimento técnico
<b>Memorando de Início dos serviços</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel timbrado	No início do contrato
<b>Nota Fiscal</b>	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal	Após o faturamento do serviço realizado
<b>Abertura de Chamados Técnicos</b>	PJERJ	CONTRATADA	Canal de comunicação, sem ônus para o Contratante, provido e atualizado pela CONTRATADA	Eventual
<b>Termo de Aceite Provisório</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação provisória



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Termo de Aceite Definitivo</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação definitiva
<b>Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
<b>Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Internet	Eventual
<b>Relatório Mensal de Documento Interno Obrigatório de Acompanhamento de Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	Mensal

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO





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

Processo SEI 2020-0602491

- 7.1. O custo estimado foi apurado a partir de propostas de preços constante do processo administrativo, elaborado com base em orçamentos recebidos de empresas especializadas.
- 7.2. Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços;
- 7.3. 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.
- 7.4. 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.
- 7.5. A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha(s) que compõe(m) o Anexo C (Composição dos Custos), apresentando a(s) planilha(s) readequada(s) com os valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, em conformidade com o que dispõe o artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93.
- 7.6. As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação



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

Processo SEI 2020-0602491

vigente, de acordo com o art. 122, inciso XXI da Instrução Normativa RFB nº 1911 de 11 de outubro de 2019 e, art. 10, inciso XXV da Lei Federal 10.833/03.

- 7.7. Caso a receita bruta anual da microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional seja superior ao limite estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, considerando o valor da soma do seu faturamento no ano calendário ao valor anual estimado para o contrato, objeto desta licitação, a licitante poderá participar do certame, neste caso sem os benefícios conferidos às sociedades empresárias optantes pelo Simples Nacional. Assim sendo, as planilhas de custos e formação de preços serão preenchidas conforme o regime tributário de sua escolha (lucro presumido ou lucro real).
- 7.8. 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, devendo a licitante habilitada comprovar por meio de documento que indique a alíquota do ISS aplicada, a ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.
- 7.9. 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.



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

Processo SEI 2020-0602491

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. Conforme especificado no Edital.

## 9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. Nos casos de descumprimento dos prazos e obrigações contratuais previstas neste Termo de Referência, serão aplicadas multas à CONTRATADA conforme disposto a seguir, garantidos o contraditório e a ampla defesa:

9.2. Para o serviço de Serviço de Suporte Técnico de Hardware e Software:

9.2.1 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço, caso seja caracterizada inexecução parcial, que ocorrerá quando a Contratada sofrer 3 (três) glosas consecutivas ou 6 (seis) glosas alternadas no período de 1 (um) ano, sem justificativa.

9.2.2 Até 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço, em caso de atraso de mais de 24 (vinte e quatro horas) na resposta para solução do problema de hardware classificados como severidade 1 ou severidade 2.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 9.2.3 Até 15% (quinze por cento) sobre o valor do serviço em caso de inexecução parcial do objeto, que será caracterizada quando o problema relatado, de software ou hardware, não for solucionado em até 15 (quinze) dias, contados da sua abertura.
- 9.2.4 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 26 (vinte e seis) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 1.
- 9.2.5 Até 8% (oito por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 34 (trinta e quatro) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 2.
- 9.2.6 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 72 (setenta e duas) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 3.
- 9.2.7 Poderão, ainda, ser aplicadas multas de:
- 9.2.7.1 Até 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do contrato, pela utilização de peças e/ou componentes fora das condições estabelecidas no termo de referência.



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

Processo SEI 2020-0602491

9.2.8 O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas, conforme consta no item "DAS SANÇÕES" do edital.

9.2.9 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2005 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

9.2.10 As multas serão aplicadas por meio de procedimento apuratório, respeitando a ampla defesa.

## **10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

### **10.1 Consórcio**

**10.1.1** Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de alta complexidade.

### **10.2 Cooperativas**



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

Processo SEI 2020-0602491

**10.2.1** Não é inerente aos serviços objeto deste termo de referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade na relação de trabalho entre os profissionais e a contratada, ficando permitida a contratação de cooperativa.

### **10.3 Requisitos de Capacitação e Experiências**

**10.3.1** Os profissionais da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços objeto desta contratação deverão ser especializados na tecnologia implantada, o que deverá ser comprovado mediante certificados de competência e participação em projetos similares.

### **10.4 Critérios de Seleção**

#### **10.4.1 Licitação**

<b>Modalidade</b>	Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02.
-------------------	---



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

Processo SEI 2020-0602491

<b>Tipo</b>	Menor preço global.
<b>Justificativa</b>	Por se tratar de prestação de serviços comuns.

#### 10.4.2 Qualificação Técnica

10.4.2.1 A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, firmados por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, comprovando haver prestado, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, cuja(s) parcela(s) de maior relevância é(são) a(s) seguinte(s):

10.4.2.1.1 Que a empresa tenha prestado suporte técnico na solução de Balanceadores por, no mínimo, 6 meses.

10.4.2.2 Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.



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

Processo SEI 2020-0602491

- 10.4.2.3 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de tempo de prestação do serviço, a apresentação de diferentes atestados de atividades compatíveis ou similares executadas de forma concomitante, equivalendo tal situação, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 10.4.2.4 A licitante deverá fornecer declaração firmada pelo seu responsável legal informando que:
- 10.4.2.4.1 Se compromete, durante a vigência do contrato, em manter profissional(is) técnico(s) qualificado(s) para o atendimento nos prazos identificados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade na prestação dos serviços.
- 10.4.2.4.2 Se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e componentes, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJRJ bem como é aderente as normas contidas na Portaria 317 de 19/06/2012 do INMETRO, com vistas a melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.
- 10.4.2.4.3 É credenciada pelo fabricante na solução tecnológica ofertada para prestar o serviço objeto do presente Termo de Referência, esclarecendo o nível de credenciamento;





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

Processo SEI 2020-0602491

- 10.4.2.4.4 Os serviços elencados neste Termo sempre serão prestados por profissionais com a certificação na solução tecnológica emitida pelo fabricante;
- 10.4.2.4.5 Tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto a ser licitado, inclusive quanto às especificidades dos serviços a serem contratados, disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;
- 10.4.2.4.6 Está ciente, concorda e atende a todas as exigências e todos os itens contidos neste Termo de Referência e em seus anexos, inclusive quanto ao NMS – Níveis Mínimos de Serviço a serem recebidos;
- 10.4.2.4.7 Se compromete a apresentar, no momento da reunião inaugural da contratação, no qual será expedido o memorando de início do serviço, com a presença de representantes da DGTEC, na qualidade de órgão técnico encarregado da análise da regularidade do documento exigido, toda documentação comprobatória dos itens declarados.

### 10.4.3 Vistoria prévia

- 10.4.3.1 As licitantes **poderão**, com a finalidade de balizar a previsão de seus cálculos e formular sua proposta, visitar os locais de execução do objeto, apresentando



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

Processo SEI 2020-0602491

declaração assinada pelo representante legal da sociedade empresária, afirmando que visitou e que conhece as condições dos locais de execução dos serviços.

10.4.3.2 As visitas aos locais de execução do objeto serão realizadas mediante prévio agendamento pelo telefone 3133-1813, acompanhadas de funcionário designado pela DIRET, devendo ser realizada com cada uma das licitantes, individualmente, com o fim de se evitar conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.

10.4.3.3 Não havendo interesse na visita, se a licitante vier a ser CONTRATADA, não poderá alegar desconhecimento que a escuse de cumprir qualquer cláusula do contrato, bem como não poderá fazer questionamentos que ensejam avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar o CONTRATANTE.

### **10.4.4 Qualificação Econômico-financeira**

**10.4.4.1** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um).

**10.4.4.2** Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento ao item 10.4.4.1.



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

Processo SEI 2020-0602491

**10.4.5 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais**

10.4.5.1 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.

10.4.5.2 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.

**10.4.6 Critérios de Julgamento**

10.4.6.1 Menor preço global.

**11 ANEXOS**

11.1 Anexo A – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo.

11.2 Anexo B – Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo.

11.3 Anexo C – Composição dos Custos.



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

Processo SEI 2020-0602491

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
_____ Alexandre José Pereira da Silva Mat. 10/32023	_____ Marcos Stallone Santos Mat. 10/19816	_____ Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527

Rio de Janeiro, 14 de abril-de 2020.

**Humberto Vieira da Cruz**

Diretor-Geral da DGTEC – Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de

Dados

Matrícula nº 4101004