



ANÁLISE DE RISCOS

Processo nº: 227.353/2015

802

1- RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Risco 1: RISCO DO CICLO TOTAL DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO (INCLUINDO A CONFEÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA, OS PROCEDIMENTOS DA DGLOG E OS PRAZOS DE CONSULTA PÚBLICA, EDITAL E RECURSO) ULTRAPASSAR A DATA FINAL DO ATUAL CONTRATO.

Probabilidade	Dano	Impacto
Média	O PJERJ ficar sem cobertura contratual para os serviços de assistência técnica a hardware com fornecimento de peças, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI não cobertos por garantia	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Contratação de consultoria para auxiliar a equipe de Contratação, já que não é uma atividade fim, especialização da DGTEC		Integrante técnico e demandante.
2. Abertura de canal direto e realização de reuniões frequentes com a DGLOG para agilizar o trâmite administrativo da contratação		Integrante técnico e demandante.
Ação de Contingência		Responsável
1. Negociação com a atual contratada para que aceite a prorrogação contratual por um prazo suficiente para o término do processo da nova contratação		Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE Diretor de Departamento da DGTEC-CONTRATOS Diretor de Divisão da DGLOG/DECAN/DICON
2. Alocação dos servidores do DEATE com capacitação técnica para atender às demandas emergenciais, enquanto a nova contratação não se iniciar		Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE
Risco 2: FALTA DE INTEGRAÇÃO ENTRE AS EQUIPES QUE ESTÃO ELABORANDO OUTROS TERMOS DE REFERÊNCIA QUE SE ARTICULAM COM ESTE OBJETO		
Probabilidade	Dano	Impacto

Alta	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de prestação de serviços de TI sem integridade funcional • Falhas no encadeamento das atividades de "fronteira", no ponto onde fornecedores distintos devem trabalhar em linha de continuidade para garantia dos serviços e atendimentos aos usuários finais • Lacunas no modelo de funcionamento dos serviços de TI • Descontinuidade ou retardos no fluxo de atendimento 	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Modelagem dos macroprocessos de TI, mapeamento dos escopos referentes de cada documento de referência e validações contínuas das atividades de fronteira		Integrante técnico e demandante
2. Sistematização do acompanhamento das deliberações feitas para cada documento de referência e análise e validação contínua das atividades de "fronteira". Asseguramento da integridade.		Integrante técnico e demandante
3. Maior interação com as equipes de planejamento da contratação dos demais objetos		Integrante técnico e demandante
Ação de Contingência		Responsável
1. Considerar nas cláusulas contratuais, alguma abertura ou possibilidade da inserção de pequenos ajustes na sistemática de atendimento às manutenções de equipamento. Observar limites para validade da aplicação da cláusula		Integrante técnico e demandante
2. Alguns servidores serem deslocados para a atividade de suporte		Diretor da DGTEC/DEATE
RISCO 3: A CONTRATADA INTERROMPE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO PJERJ DE FORMA ABRUPTA, POR QUALQUER MOTIVO, TAL COMO FALÊNCIA DA EMPRESA		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixo	Descontinuidade dos serviços de manutenção em equipamentos de TI	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. O edital deve conter instrumentos que verifiquem a saúde financeira da empresa		Diretor da DGLOG/DELFA
2. Fiscalização proativa, visando evitar eventuais descumprimentos contratuais que possam conduzir à rescisão		Integrante Técnico e demandante
Ação de Contingência		Responsável

1.	Por em prática o plano de sustentação	Diretor da DDGTEC/DEATE
2.	Abertura de procedimento apuratório	Diretor do DGLOG/DELFA
3.	Rescisão contratual	Presidente do PJERJ
4.	Aplicação do art. 24, XI da Lei 8.666/93 ou abertura de novo processo licitatório	Diretor da DGTEC/DEATE
Risco 4: INSTABILIDADE DO DÓLAR		
Probabilidade	Dano	Impacto
Alta	Preço do serviço extrapolar o previsto em orçamento (PAG), impedindo a contratação	Alto
Ação Preventiva		Responsável
Não há		Não há
Ação de Contingência		Responsável
1. Redefinir as quantidades contratadas, impactando na quantidade e qualidade do serviço		Integrante Técnico e demandante
2. Reajuste contratual visando a redução de valor a ser pago		Integrante Técnico e demandante
3. Rescisão unilateral do contrato por parte do PJERJ		Integrante Técnico e demandante
Risco 5: LICITAÇÃO DESERTA		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Atraso na contratação do serviço	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Qualificação Técnica, econômica e financeira da empresa que se pretende contratar estabelecido de forma adequada no documento de referência		Diretor Geral da DGTEC e Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE
2. Planejar a contratação de forma bem definida no que tange aos requisitos técnicos e ao valor estimado		Diretor Geral da DGTEC e Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE
Ação de Contingência		Responsável
1. Análise do documento de referência para identificar os itens que causaram o desinteresse		Integrante Técnico e demandante
2. Verificar a possibilidade de contratação com dispensa de licitação, com base no art. 24, V da Lei 8.666/93		Integrante Técnico e demandante
3. Novo processo licitatório com o documento de referência reajustado		Integrante Técnico e demandante
Risco 6: REDUÇÃO OU CORTE NO ORÇAMENTO		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Equipamentos de TI não receberem a manutenção adequada	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Negociação do CGTI (Comitê Gestor de Tecnologia) com a Presidência no tocante a defesa da aprovação integral do orçamento proposto pela DGTEC para esta nova contratação		Diretor Geral da DGTEC e Diretores de Departamento e Divisão da DGTEC/DEATE
Ação de Contingência		Responsável

1. Necessidade de replanejamento da contratação, e sua respectiva readequação frente à quantidade do serviço	Diretor Geral da DGTEC e Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE	
2. Rescisão unilateral do contrato por parte do PJERJ	Diretor Geral da DGTEC e Diretor de Departamento da DGTEC/DEATE	
Risco 7: DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Não execução dos serviços de manutenção e/ou execução dos serviços com qualidade inferior	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Exigência de qualificação técnica e econômico-financeira no documento de referência adequadas	Gestor do Contrato e Diretor do DELFA	
2. Estipular cláusulas de acordo de nível de serviço	Integrante Técnico e demandante	
Ação de Contingência		Responsável
1. Abertura de procedimento apuratório	Gestor do Contrato	
2. Desconto, conforme cláusula de acordo de nível de serviço	Gestor do Contrato	
3. Verificação quanto ao interesse e conveniência na rescisão contratual, com consequente aplicação do art. 24, XI da Lei 8.666/93 ou abertura de novo procedimento licitatório	Gestor do Contrato	
RISCO 8: A CONTRATADA NÃO ENTREGA OU ENTREGA OS SERVIÇOS CONTRATADOS COM ATRASO OU DESCUMPRE OS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS		
Probabilidade	Dano	Impacto
Média	Serviços realizados em prazo superior ao que as áreas demandantes consideram satisfatório ou com qualidade inferior à exigida	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Exigência de cronogramas para serviços específicos	Diretores de Departamento e Divisão do DEATE/DIETI	
2. Previsão de Acordo de Nível de Serviço no documento de referência e dos referidos descontos em caso de descumprimento	Integrante Técnico e demandante	
3. Criar e garantir no contrato o conceito de serviço de alta disponibilidade, com recursos mínimos suficientes para atender todas ações de manutenção	Integrante Técnico e demandante	
4. Contratação com prazo de 01 (um) ano, minimizando o risco de manter uma empresa contratada que não está atendendo a contento o contrato	Integrante Técnico e demandante	
Ação de Contingência		Responsável
1. Aplicar sanções legais e contratuais, bem como, fatores de desconto na remuneração dos	Diretores de Departamento e Divisão da DGTEC/DEATE; Diretor	



serviços prestados com defeito ou fora do prazo acordado		da DIPLA (DELFA); e, Diretor da DICON (DECAN)
RISCO 9: VALOR CONTRATADO SUBESTIMADO PARA O SERVIÇO, TORNANDO-O INEXEQUÍVEL		
Probabilidade	Dano	Impacto
Média	Interrupção do serviço ou prestação do serviço insatisfatória	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Incluir no Termo de Referência a possibilidade de visita técnica para as licitantes a fim de que possam conhecer os fatores ambientais (PDTI, Organograma, PETI e outros) do PJERJ		Integrante Técnico e demandante
Ação de Contingência		Responsável
1. Por em prática o plano de sustentação		Gestor do Contrato
2. Termo aditivo, conforme dispositivos legais		Gestor do Contrato
3. Rescisão do contrato		Gestor do Contrato
Risco 10: RESCISÃO DO CONTRATO		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Não execução dos serviços de manutenção de equipamentos de TI, e assim, comprometendo os serviços prestados pelo PJERJ dada a falta de suporte ao ambiente tecnológico	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Acompanhar a execução do contrato		Gestor e Fiscais do Contrato
2. Realização de planejamento da contratação a cada renovação contratual		Gestor e Fiscais do Contrato
Ação de Contingência		Responsável
1. Efetuar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na experiência adquirida		Integrante Técnico e demandante
2- RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO		
Risco 1: DIFICULDADE DE APURAÇÃO DAS MÉTRICAS PREVISTAS EM CONTRATO POR INDISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SGTI)		
Probabilidade	Dano	Impacto
Média	<ul style="list-style-type: none"> Restrições quanto à gestão do desempenho do fornecedor Impossibilidade de cobrança de desempenho do fornecedor e ações decorrentes (sanções) com base formal e precisa 	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Articular com a área responsável pelo SGTI a sua disponibilidade integral durante o horário previsto para execução dos serviços.		Integrante técnico e demandante

Ação de Contingência	Responsável
1. Extração manual dos dados a partir da ferramenta de solicitação de demandas e implementação de planilha eletrônica para apuração manual dos indicadores de desempenho do fornecedor	Integrante técnico e demandante

Risco 2: FLUTUAÇÃO SIGNIFICATIVA DO TAMANHO DO PARQUE DE EQUIPAMENTOS FORA DE AÇÃO PLANEJADA

Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Parte dos equipamentos de TI não receber manutenção adequada.	Alto

Ação Preventiva	Responsável
1. Prever na precificação a avaliação de custos de manutenção por perfil de equipamentos de forma a se ter a base adequada para possível revisão do valor total da contratação nos casos de redução do parque	Integrante técnico e demandante

Ação de Contingência	Responsável
1. Termo aditivo do contrato, conforme dispositivos legais	Integrante técnico e demandante

Risco 3: ESPECIFICAÇÃO INCOMPLETA OU INCORRETA DOS SERVIÇOS DESEJADOS

Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Atendimento incompleto ou incorreto às necessidades da área demandante	Médio

Ação Preventiva	Responsável
1. Realização de reuniões periódicas com a área demandante a fim de mapear todas as necessidades da área demandante	Integrante Técnico e demandante
2. Análises preliminares para dimensionamento da solução	Integrante Técnico e demandante

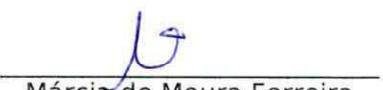
Ação de Contingência	Responsável
1. Priorizar a execução dos serviços necessários	Integrante Técnico e demandante
2. Negociar com a contratada a possibilidade de atendimento	Integrante Técnico e demandante
3. Avaliar possibilidade de construção de novo processo de contratação	Integrante Técnico e demandante
4. Termo aditivo, conforme disposições legais	Integrante Técnico e demandante

RISCO 4: A CONTRATADA NO PERÍODO INICIAL DO CONTRATO NÃO TEM CAPACIDADE DE PRODUZIR O VOLUME NORMAL ESTIMADO PARA O CONTRATO

Probabilidade	Dano	Impacto
Média	Os prazos de atendimento vão ficar prejudicados causando atraso ou inexecução do serviço	Alto

Ação Preventiva	Responsável
-----------------	-------------

1. Incluir no contrato cláusulas que definam as capacitações e recursos necessários.	Integrante Técnico e demandante	
Ação de Contingência	Responsável	
1. Propor ações de melhorias junto à Contratada para suprir as deficiências.	Integrante Técnico e demandante	
2. Executar plano de sustentação	Diretor do DEATE e Diretor de Divisão da DIETI	
Risco 5: DESCUMPRIMENTO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇO		
Probabilidade	Dano	Impacto
Baixa	Não execução dos serviços de manutenção e/ou execução dos serviços com qualidade inferior ou em prazo superior ao exigido	Alto
Ação Preventiva		Responsável
1. Estabelecer descontos decorrentes do descumprimento dos acordos de nível de serviço de forma a incentivar o cumprimento das cláusulas contratuais	Integrante Técnico e demandante	
Ação de Contingência		Responsável
1. Verificar se é caso de Abertura de procedimento apuratório	Gestor do Contrato	
2. Aplicação de glosa definida em contrato	Gestor do Contrato	
3. Verificação quanto ao interesse e conveniência na Rescisão Contratual	Gestor do Contrato	

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
 Carlos dos Santos Moraes 01/22965	 Abel Diniz de Almeida Silva Mat. 01/22795	 Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527
Rio de Janeiro, de de 2019.		





ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

308

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

1- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prestação de serviço especializado de TI, exercido de forma continuada, compreendendo manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de peças, ferramentas, equipamentos para backup, uniformes e mão de obra qualificada.

2- REQUISITOS DE NEGÓCIOS UNIDADE DEMANDANTE

2.1 – NECESSIDADE DE NEGÓCIO

Necessidade 1: Garantir a continuidade do bom funcionamento dos equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.

Funcionalidade	Ator Envolvido
<ul style="list-style-type: none">Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI.	Todos os usuários envolvidos nas atividades judiciais que utilizam equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.

Necessidade 2: Garantir a operacionalização integral das atividades institucionais de forma contínua, eficiente e flexível.

Funcionalidade	Ator Envolvido
<ul style="list-style-type: none">Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI.Fornecimento de peças e ferramentas.Fornecimento de equipamentos de TI para backups.Fornecimento de uniformes e mão de obra qualificada.	Todos os usuários envolvidos em atividades que utilizam equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.

Necessidade 3: Reduzir o tempo de resposta em caso de troca de peças em equipamentos de TI.

Funcionalidade	Ator Envolvido
<ul style="list-style-type: none">Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI.Fornecimento de peças e ferramentas.Fornecimento de equipamentos de TI para backups.Fornecimento de uniformes e mão de obra qualificada.	Todos os usuários envolvidos em atividades que utilizam equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.

Necessidade 4: Garantir níveis de qualidade, eficiência e rapidez na solução de problemas de manutenção.

Funcionalidade	Ator Envolvido
<ul style="list-style-type: none">Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI.Fornecimento de peças e ferramentas.Fornecimento de equipamentos de TI para backups.Fornecimento de uniformes e mão de obra qualificada.	Todos os usuários envolvidos em atividades que utilizam equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.

2.2- Demais Requisitos

Tipo 1: Requisitos Temporais	<ul style="list-style-type: none">Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados no horário de funcionamento do
--	---



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

	<p>contratante, em dias úteis, de segunda à sexta, das 8:00 às 20:00 horas.</p> <ul style="list-style-type: none">Os serviços de supervisão e administrativo deverão funcionar diariamente de 08:00 às 20:00.
<p>Tipo 2 : Requisitos de Segurança</p>	<p>Requisito:</p> <ul style="list-style-type: none">Garantia de identificação física dos colaboradores – A Contratada deverá apresentar ao PJERJ a relação nominal dos empregados contratados para a execução do serviço, os quais devem estar devidamente identificados por meio de uniforme e crachá. A CONTRATADA fornecerá crachá de identificação, de uso obrigatório por todos os profissionais, fixado no uniforme, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral, fotografia e a informação: “A serviço do PJERJ”.Garantia de proteção da informação - Os discos rígidos (HD's) que forem substituídos deverão ser inutilizados por processo mecânico antes de seu descarte pela CONTRATADA.Garantia de uniformização do parque - Os equipamentos de TI para backups devem ser previamente homologados e aprovados pelo PJERJ, que fará o devido cadastro em sistema.Garantia de controle físico do parque - Havendo a necessidade de remoção dos equipamentos de TI para o laboratório externo da CONTRATADA, a retirada só poderá ser realizada mediante autorização prévia do PJERJ através de termo de responsabilidade, e prévia instalação de equipamento backup.Garantia de qualificação profissional - Incumbe à CONTRATADA submeter o profissional à avaliação prévia, submetendo-o posteriormente à aprovação do PJERJ, reservando a este o direito de rejeitar aquele, que não atenda ao perfil profissiográfico estabelecido nas atribuições da categoria.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

807

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

3- LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES

Não se aplica

4- ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES

Requisito	Identificação da Solução existente	Sim	Não	Não se aplica
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração pública federal?				x
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro				x
A solução é um software livre ou software público				x
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?				x
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?				x
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - Moreq-Jus Brasil?				x

5-JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5-1- Solução Escolhida

Descrição:

Assegurar a manutenção do parque de equipamentos de TI que estão fora de garantia, com a consequente disponibilidade desses recursos para o adequado desempenho das funções jurisdicionais. Diante disso, esta Diretoria, após estudos sobre as condições internas à TI e as necessidades de seus clientes e usuários, não vislumbrando outra alternativa, está iniciando processo licitatório para contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva, abrangendo o subconjunto do parque de equipamentos de TI do PJERJ, a fim de garantir a continuidade e a qualidade na prestação dos seus serviços.

Bens e Serviços	Valor Estimado
Manutenção preventiva de equipamentos de TI.	Não se aplica.
Manutenção corretiva de equipamentos de TI.	Não se aplica.
Fornecimento de peças e ferramentas.	Não se aplica.
Fornecimento de equipamentos de TI para backups.	Não se aplica.

Justificativa: Não se aplica.

6-BENEFÍCIOS ESPERADOS

Benefício

1. Ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico, que contribuam para a agilização dos procedimentos administrativos e jurisdicionais do PJERJ.
2. Apoio para a correta utilização do parque de equipamentos de TI provendo maior eficiência e agilidade no âmbito do PJERJ.
3. Contribuição para a disponibilidade de informações através do adequado funcionamento do



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

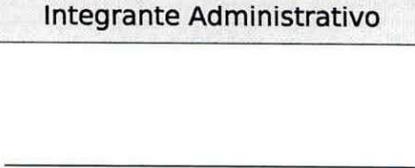
parque computacional de microinformática.

4. Aumentar qualidade dos serviços de manutenção pela utilização de empresa especializada.

7-AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Tipo de Necessidade	Descrição
1 -Infraestrutura, Espaço Físico e Mobiliário;	Estimativa de um mínimo de 18 postos de trabalho que necessitarão de mobília com computadores conectados à rede deste TJERJ, bem como telefones, impressoras, e materiais de escritório. Este quantitativo pode ser modificado, de acordo com o entendimento da contratada para atender os acordos de níveis de serviço.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
 Carlos dos Santos Moraes Mat. 01/22965	 Abel Diniz de Almeida Mat. 01/22795	 Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527

Rio de Janeiro, __ de _____ de 2019.



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

1- MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA EM EQUIPAMENTOS DE TI

1.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A natureza do objeto será a Prestação de serviço especializado de TI, exercido de forma continuada, compreendendo manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de peças, ferramentas, equipamentos para backup, uniformes e mão de obra qualificada, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, com a aplicação de melhores práticas no que se refere a Gerenciamento de Serviços de TI, e que atendam às necessidades do PJERJ.

Serviços Que Compõem a Solução

a. Manutenção preventiva de equipamentos de TI: Tem como finalidade prevenir problemas que possam vir a ocorrer durante o funcionamento dos equipamentos de TI, constantes do parque do PJERJ, necessários ao pleno atendimento jurisdicional.

b. Manutenção corretiva de equipamentos de TI: Tem como finalidade remover os defeitos apresentados nos equipamentos de TI, constantes do parque do PJERJ, compreendendo a substituição de peças, componentes e acessórios, bem como os ajustes e reparos necessários.

c. Fornecimento de peças e ferramentas: Consiste em fornecer peças, ferramentas e produtos necessários para os reparos dos equipamentos de TI constantes do parque do PJERJ, retornando a sua plena utilização, sem restrições, por parte dos usuários do PJERJ.

d. Fornecimento de equipamentos de TI para backups: Consiste em fornecer equipamentos de TI que serão instalados provisoriamente em substituição aos pertencentes ao parque tecnológico do PJERJ, quando esses estiverem indisponíveis, durante o período referente à realização do processo de manutenção.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

1.2 DEFINIÇÃO DA SOLUÇÃO		
Critério	Atendimento da Solução	
	SIM	NÃO
É possível especificar o serviço usando parâmetros usuais de mercado?	X	
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	X	
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?		X
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	X	
2- RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA		
2.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE		
Dever/Responsabilidade		
<ol style="list-style-type: none">1. Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências do PJERJ, relacionadas com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados;2. 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;3. Exercer a efetiva fiscalização do cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato;4. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do Contrato.5. O CONTRATANTE, através do Fiscal do Contrato, exercerá fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados, sobre os quantitativos dos estoques de peças, ferramentas e equipamentos de TI para backup, sobre a apresentação e qualificação dos profissionais da CONTRATADA.		



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

809

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

2.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Dever/Responsabilidade

1. 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, 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.
2. A contratada deverá, durante a vigência do contrato, redimensionar o quantitativo de técnicos em manutenção conforme alteração da demanda a fim de manter os níveis mínimos de serviço acordados, sem qualquer ônus adicional ao contratante.
3. A contratada deverá manter durante todo o contrato, no mínimo 01 (um) supervisor administrativo e 01 (um) Assistente Administrativo.
4. Executar os serviços conforme especificações do termo de referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
5. A Contratada designará 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. O documento emitido pela contratada designando os prepostos 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. A contratada deverá controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato, além de promover ações de capacitação e reciclagem da equipe visando assegurar o nível de competências necessárias à adequada execução dos serviços.
7. A contratada deverá acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações visando planejamento e o tratamento das prioridades.
8. A contratada deverá no que se refere às atividades executadas, informar sobre o andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas.
9. A contratada deverá responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do contratante, informando-o sobre a necessidade de eventuais intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através da habilitação de parcerias com outros fornecedores.
10. A contratada deverá participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.
11. A contratada deverá apresentar, quando solicitado, informativos gerenciais e de controle sobre o desempenho e sobre os serviços executados e pendentes dentro do período considerado.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

12. A contratada deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério do PJERJ.
13. A contratada deverá fornecer os materiais, equipamentos de TI, ferramentas, uniformes e mão de obra qualificada, nos termos de sua proposta.
14. A contratada deverá exercer efetivo controle sobre assiduidade e pontualidade dos seus profissionais de forma a garantir que as atividades sejam executadas dentro dos níveis mínimos de serviço acordados e sem qualquer interrupção.
15. A Contratada se responsabilizará 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 contratante 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.
16. A contratada encaminhará ao gestor do contrato, no primeiro mês de vigência da contratação, a relação nominal dos profissionais que prestarão os serviços, com endereço residencial, telefones, Identidade e CPF, em meio digital (CD) em arquivo pdf, devendo tal procedimento ser adotado no caso de qualquer substituição de profissionais, ocorrida durante a execução do contrato.
17. A Contratada arcará, com relação aos seus profissionais, com todas as despesas decorrentes de encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais, sanitárias e quaisquer outras referentes à contratação dos serviços, preservando o Contratante de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato.
18. A contratada deverá instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do PJERJ, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas.
19. A contratada deverá relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
20. 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.
21. A Contratada, independentemente da atuação do Fiscal 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.
22. 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.
23. A contratada não permitirá a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou



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

insalubre.

- 24.A Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo.
- 25.A contratada 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.
- 26.A contratada deverá manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 27.O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.
- 28.A contratada deverá executar os serviços dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.
- 29.A contratada deverá receber os chamados técnicos, registrando no SGTI as providências tomadas, a previsão de retorno do equipamento e, no momento da devolução, informar a solução efetivamente adotada.
- 30.A contratada deverá acompanhar a execução dos serviços prestados.
- 31.A contratada deverá receber, organizar e programar as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua gestão.
- 32.A contratada deverá orientar, coordenar, e supervisionar a equipe técnica alocada para a prestação do serviço, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.
- 33.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.
- 34.A Contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.
- 35.A contratada deverá adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para a execução em si, inclusive providenciando que todos os seus empregados cumpram as normas internas relativas à segurança dos locais aonde serão executados os serviços.
- 36.A contratada deverá facilitar a fiscalização procedida por órgãos, no cumprimento de normas, cientificando o contratante do resultado das inspeções, bem como fornecendo aos empregados equipamentos de segurança necessários.
- 37.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.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

38. A Contratada, no momento da execução do contrato, disponibilizará 10% (dez por cento) das vagas para pessoas oriundas de projetos sociais do Tribunal, respeitado o perfil profissiográfico de cada um dos interessados. Dentro deste percentual, estarão abarcadas eventuais reservas legais de vagas de emprego dos prestadores de serviços do Tribunal, em especial a reserva de vagas para beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, desde que não seja incompatível com o exercício das funções objeto do contrato, em observância ao imposto pelas Leis Estaduais nº 4.340/04 e nº 7.258/16, assim como pelo art. 93 da Lei federal nº 8.213/93, no que será respeitado o disposto no art. 7º, inc. XXXI, da CF/88.

3- INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

3.1 PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO A SER RECEBIDO

Etapa / Fase / Item	Indicador	Limite Mínimo Aceitável
1- Mensalmente quando do recebimento do objeto para aceitação.	Atendimentos no Prazo (AP)	>= 90% dentro de prazo estipulado.
	Qualidade da manutenção (QM)	>= 90% dentro da qualidade estipulada.
	Fluxo de manutenção (FM)	>= 90% dentro do fluxo esperado.

3.2 ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
Serviço de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de TI.	Entre 443 e 665 atendimentos mensais para manutenções corretivas e 729 atendimentos mensais para manutenções preventivas.	Análise da volumetria através de base histórica.

3.3 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
Mensalmente quando do recebimento do objeto para aceitação.	A qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA será avaliada através dos indicadores descritos (AP – Atendimentos no Prazo, QM – Qualidade na Manutenção e FM – Fluxo na Manutenção).



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

3.4 INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

Tipos	Forma de Exercício
1- Avaliação Mensal das Atividades Executadas	<ul style="list-style-type: none">• Recebimento do Relatório Mensal de Execução de Serviços (entregue pela CONTRATADA).• Preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da CONTRATADA.• Verificação do cumprimento dos NMS no mês de referência. (Avaliação e comparação com as informações apuradas pelo PJERJ)• Apuração das glosas pertinentes.• Verificação do cumprimento das cláusulas especificadas no termo de referência.• Descrição das irregularidades e não conformidades encontradas• Elaboração do Relatório de Acompanhamento do Serviço (REMAC).• Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo e da Autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura e entrega a CONTRATADA.• Avaliar abertura de procedimento apuratório.
2- Avaliação das Atividades Executadas	<ul style="list-style-type: none">• Apresentação de Relatório Gerencial de Serviços relativos às atividades executadas na prestação dos serviços contratados de acordo com a sistemática de apuração de prazos e qualidade definidos.

3.5 FORMA DE PAGAMENTO

Pagamento será realizado mensalmente podendo sofrer reduções com base em descontos progressivos. O valor faturado mensalmente equivale a 1/12 avos do valor global contratado.

3.6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA**Entrega****Serviço de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de TI.**

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
Ao final de cada mês por 12 meses.	<ul style="list-style-type: none">• 8,333% por mês, durante 12 meses.	<ul style="list-style-type: none">• 1/12 avos do valor global contratado, durante 12 meses.
Total:	100%	Valor global

3.7 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

Entregas de serviço; Atrasos na entrega; Alteração em locais e datas para prestação de serviço; Alteração de estrutura organizacional; Solicitação de reunião com o Fiscal ou qualquer setor do PJERJ; Solicitação de informação ou apoio técnico; Comunicações administrativas e contratuais;

Função de Comunicação:

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-041-09)	PJERJ CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio	Única
Termo de Ciência (FRM-DGTEC-041-08)	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal	Mensal
Relatório Analítico e Gerencial de Serviços	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet/Mídia	Mensal
Relatório dos Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet/Mídia	Mensal
Relatório de atendimentos realizados e pendentes	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet/Mídia	Semanal
Relatório de Estoque de ferramentas, peças e equipamentos.	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet/Mídia	Mensal
Memorando de Início	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	No início do Contrato
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato. As questões técnicas incluem: • Justificativa para reposição de peças equivalentes • Justificativa quanto à impossibilidade de recuperação de equipamentos de TI	PJERJ	CONTRATADA	Internet	Eventual

3.8 REGRAS PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES

Níveis de Gradação da Sanção de Multa



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

812

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

Grau de Infração	Gravidade	Multa Correspondente	Limite de Infrações
1	Conduta indesejada, com baixo impacto na realização dos objetivos da contratação.	0,5% sobre o valor global do Contrato.	Até 10 (dez) infrações, consecutivas ou não.
2	Conduta prejudicial, impacta a prestação dos serviços, mas não compromete a realização dos objetivos da contratação.	1,0% sobre o valor global do Contrato.	Até 10 (dez) infrações, consecutivas ou não.
3	Conduta danosa, pode impactar a prestação dos serviços ou comprometer a realização dos objetivos da contratação.	1,5% sobre o valor global do Contrato.	Até 8 (oito) infrações, consecutivas ou não.
4	Conduta grave, compromete fortemente a realização dos objetivos da contratação.	2,5% sobre o valor global do Contrato.	Até 6 (seis) infrações, consecutivas ou não.
5	Conduta Gravíssima 1	5% sobre o valor global do Contrato.	Até 4 (quatro) infrações, consecutivas ou não.
6	Conduta Gravíssima 2	10% sobre o valor global do Contrato.	Até 1 (uma) infração.
7	Conduta Gravíssima 3	20% sobre o valor global do Contrato.	Até 1 (uma) infração.

Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual para o respectivo nível de gradação estabelecido, o contratante deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do contrato em função da inexecução total ou parcial do objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis.

A contratada estará sujeita à aplicação de multa, de acordo com os respectivos níveis de gradação acima descritos, quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos abaixo:

Eventos para aplicação das multas

Item	Descrição do evento infracional	Grau da Infração
A	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente, ou deixar de realizar complementação de	2



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

	serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.	
B	Recusar-se a entregar à CONTRATANTE documentação amparada pelo objeto do CONTRATO, ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com atraso, assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	2
C	Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO.	2
D	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em CONTRATO, sem autorização prévia do responsável.	2
E	Suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	3
F	Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE por culpa ou dolo de seus agentes.	3
G	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação ou disponibilidade dos serviços, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	3
H	Não realizar as manutenções preventivas nas datas certas, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.	3
I	Não realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.	4
J	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.	4
K	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados.	4
L	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente, assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.	4
M	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas.	5
N	Inexecução parcial do objeto – Apresentar cada um dos níveis de serviços previstos, em valores inferiores a 60% individualmente, em três vezes consecutivas ou não.	6
O	Inexecução total do objeto – Apresentar cada um dos níveis de serviços previstos, em valores inferiores a 60% individualmente, em mais de três vezes consecutivas ou não.	7



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

813

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

Pelo descumprimento das obrigações contratuais referentes à gestão da mão de obra alocada, a Administração orientar-se-á pela graduação estabelecida nas tabelas abaixo:

TABELA 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (%)
1	0,5% do valor do contrato
2	1,0% do valor do contrato
3	1,5% do valor do contrato
4	2,5% do valor do contrato
5	5,0% do valor do contrato

TABELA 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.	1	Por empregado e por ocorrência
2	Manter, durante a vigência contratual, funcionário sem a qualificação mínima exigida para a execução dos serviços ou funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições ou em desacordo às normas e políticas do CONTRATANTE.	1	Por empregado e por dia
3	Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir peça ou componente por outro de qualidade inferior.	2	Por ocorrência
4	Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.	4	Por ocorrência
5	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	5	Por ocorrência
6	Deixar de adotar critérios de segurança tanto para seus empregados quanto para a execução dos serviços contratados, ou deixar de providenciar que seus empregados cumpram as normas internas relativas à segurança dos locais aonde serão executados os serviços.	4	Por ocorrência
7	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE.	4	Por empregado e por dia

Para os itens a seguir, deixar de:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
8	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por empregado e por dia
9	Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	1	Por empregado e por dia



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

10	Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.	1	Por ocorrência
11	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.	2	Por ocorrência
12	Efetuar a reposição de funcionários faltosos.	2	Por ocorrência
13	Efetuar o pagamento de salários, vales-transporte, vales-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	5	Por mês
14	Efetuar os recolhimentos das contribuições sociais da Previdência Social ou do FGTS.	5	Por mês
15	Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação dos serviços.	1	Por ocorrência e por dia
16	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	2	Por ocorrência e por dia
17	Creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, em agências localizadas na cidade local da prestação dos serviços ou em outro definido pela Administração.	1	Por ocorrência e por dia
18	Entregar ou entregar com atraso ou incompleta documentação exigida em cláusula específica do contrato - DOCUMENTAÇÃO FISCAL, TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA.	1	Por ocorrência e por dia
19	Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	2	Por ocorrência e por dia
20	Manter em estoque equipamentos discriminados em contrato, para uso diário.	2	Por item e por ocorrência
21	Cumprir o programa periódico de manutenção preventiva determinada em contrato.	3	Por item e por ocorrência
22	Devolver o crachá em PVC ao final do contrato ou na substituição de profissional.	1	Por ocorrência
23	Efetuar no prazo, em relação às datas fixadas na legislação, a quitação das verbas rescisórias por ocasião do encerramento do contrato de trabalho.	5	Por empregado e por ocorrência
24	Abrir, dentro do prazo determinado, conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação.	2	Na ocorrência e por dia
25	Entregar ferramentas e/ou equipamentos nos prazos estabelecidos no contrato.	1	Por ocorrência

Constitui falta grave o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social e do FGTS, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio-alimentação, no dia fixado, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

014

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

licitar e contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas nas Leis nº 8.666/93 e 10.520/02 que serão aplicadas aos casos concretos com observância dos critérios de razoabilidade e proporcionalidade.

4 - ORÇAMENTO DETALHADO

Bens / Serviços	Valor Estimado
1- Serviços de Manutenção Corretiva e Preventiva de Equipamentos de TI	R\$ _____

5- ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 FONTE DE RECURSOS

Valor	Fonte (Programa/Ação)
Total = R\$ _____	Fonte: 10 - Recursos próprios do PJRJ Programa: 0361.02.061.0141.2004 Ação: 2004015

5.2 ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Valor (Valor estimado para cada exercício financeiro)	Exercício Financeiro (Indicação do exercício financeiro)	Porcentual do Orçamento (Porcentual do custo total da solução de TI para o exercício relacionado)	Análise e Conclusão (Análise do cálculo realizado com a representatividade e impacto do valor no orçamento e a conclusão sobre os resultados)
1- R\$ _____	2019	XX%	??
2- R\$ _____	2020	XX%	??

6- CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 PROPOSTA

6.1.1 Organização da Proposta (descreve como as propostas devem estar formatadas para avaliação)



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
1	Contratação da prestação de serviço especializado de TI, exercido de forma continuada, compreendendo manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de peças, ferramentas e equipamentos para backup, uniformes e mão de obra qualificada, conforme especificações e quantitativos estabelecidos no Termo de Referência, pelo prazo de 12 meses.	R\$
VALOR TOTAL (12 MESES)		R\$

Na proposta deverá estar prevista a prestação de todos os serviços descritos no Termo de Referência e seus anexos.

6.1.2 Critérios Técnicos Pontuáveis (apenas para os tipos de licitação de melhor técnica ou técnica e preço)

Critério (Item, característica ou requisito a ser atendido para pontuação das propostas técnicas)	Pontuação (Valor da pontuação de cada item)	% (Percentual que cada item representa na pontuação total)	Justificativa (Justificativa da escolha do item e da proporcionalidade da pontuação)
1- NÃO SE APLICA			

6.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Licitação

Regime de Execução: Empreitada por Preço Global

Modalidade:	Tipo:
Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02.	Menor preço global



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

6.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.3.1 Requisitos de Capacitação e Experiência

1- A CONTRATADA deverá ter prestado serviços de forma similar ao que compõem o objeto desta contratação.

6.3.2 Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas

Perfil do Supervisor Administrativo (CBO 4101-05)

- Nível Superior completo, ou cursando, em Informática ou Eletrônica (mínimo);
- Experiência mínima de 03 (três) anos nas atividades de supervisão administrativa, comprovada em Carteira de Trabalho;
- Certificação ITIL (V2 ou V3);
- Possuir Certificação Oficial da Microsoft com a formação MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou MCITP – Enterprise Desktop Support Technician;
- Acompanhar a execução dos serviços prestados pela contratada, recebendo, organizando e programando as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua responsabilidade, bem como orientar, coordenar, e supervisionar a equipe técnica da contratada alocada para a prestação do serviço, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

Perfil e atividades do Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática (CBO 3132-20)

- Ensino Médio completo (mínimo);
- Curso profissionalizante em eletrônica, ou
- Curso técnico de manutenção e instalação de computadores, ou
- Curso de nível médio de Técnico em Informática;
- Possuir Certificação Oficial da Microsoft com a formação MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou MCITP – Enterprise Desktop Support Technician;
- Experiência mínima de 6 (seis) meses em manutenção de manutenção de microcomputadores, impressoras e outros periféricos, preferencialmente dos tipos de equipamentos de TI do PJERJ, comprovada em Carteira de Trabalho;
- Executar as atividades de manutenção nos equipamentos de TI, de acordo com as prioridades e orientações recebidas do Supervisor Administrativo;
- Executar as atividades de manutenção, movimentação, instalação e configuração dos equipamentos de TI do PJERJ.

Perfil e atividades do Assistente Administrativo

- Ensino Médio completo (mínimo);
- Conhecimentos de Windows e Office;
- Executar as atividades de atendimento, abertura e fechamento das solicitações de serviço, efetuando o correto registro no SGTI.
- Distribuir os chamados entre os técnicos de manutenção, monitorando o tempo de atendimento e a solução dos problemas;
- Emitir relatório semanal dos atendimentos realizados e dos atendimentos pendentes, bem como as providencias adotadas para a solução dos mesmos;
- Controlar e arquivar documentos relacionados à área de TI, objeto deste Termo de Referência;
- Solicitar e controlar o material de consumo (expediente, informática e impressos) utilizado



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

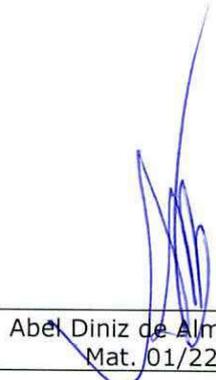
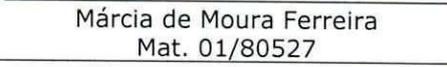
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

pelos profissionais da CONTRATADA, disponibilizado nas dependências do PJRJ;

- Monitorar no SGTI as filas de atendimento do grupo solucionador;

A CONTRATADA terá o prazo de 10 dias, após assinatura do contrato, para comprovar as exigências da equipe quanto aos perfis profissiográficos, apresentando as certificações que atestem os conhecimentos exigidos em cada perfil.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
 Carlos dos Santos Moraes Mat. 01/22965	 Abel Diniz de Almeida Silva Mat. 01/22795	 Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527

Rio de Janeiro, __ de _____ de 2019.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI 816

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

1- INTRODUÇÃO

O Plano de Sustentação visa garantir a continuidade dos processos de aquisição após seu planejamento. Deve conduzir a organização para o estágio da execução, com foco na implantação da solução adquirida, ao longo da vigência contratual e na sua sequência.

2- RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DE NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

2.1 – RECURSOS MATERIAIS

Observação: Os recursos materiais enumerados de “1” a “4” são de planejamento e execução integrados. A sua ordem sugere o encadeamento de disponibilização final.

Recurso 1: Espaço Físico - Espaço físico para abrigar os postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados (considera pontos de energia elétrica e ar condicionado).

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 18 (dezoito) postos centralizados dentro da localidade do complexo da capital.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual (12 meses) e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação interna das mudanças físicas necessárias frente a estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista de necessidades de mudanças e mapa de posições por localidade.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
2 – Solicitação, negociação e planejamento de mudanças a realizar junto a DGENG.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
3 – Execução das mudanças físicas (pode haver readequação junto a CONTRATADA da disponibilidade e quantitativos de postos).	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI

Recurso 2: Mobiliário – Mobiliário padrão do PJERJ para abrigar os postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados.

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 18 (dezoito) postos centralizados dentro da localidade do complexo da capital.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual de 12 meses e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação interna das aquisições e readequações frente à estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista de necessidades de aquisição e solicitações de mudanças, utilizando o mapa de posições por localidade, elaborado para definição do espaço físico.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
2 – Solicitação, negociação e planejamento de aquisições e readequações a realizar junto a DGENG.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
3 – Execução das mudanças físicas (pode haver readequação junto a CONTRATADA da disponibilidade e quantitativos de postos)	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

Recurso 3: Infraestrutura de rede e telefonia – Conectividade necessária aos postos de trabalho dos prestadores de serviço que atuarão nos serviços contratados (Considera pontos rede física ou sem fio, rede de telefonia, equipamentos de rede, centrais telefônicas e telefones fixos. Não considera *headsets* para uso no atendimento telefônico).

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 18 (dezoito) postos centralizados dentro da localidade do complexo da capital.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual de 12 (doze) meses e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação interna das aquisições e readequações frente a estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista de necessidades de aquisição e solicitações de mudanças, utilizando o mapa de posições dentro da localidade e elaborado para definição do espaço físico.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
2 – Solicitação, negociação e planejamento de aquisições e readequações a realizar junto a DGSEI-DETEL, DGENG, e DGTEC-DEINF.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
3 – Implantação da infraestrutura de rede e telefonia	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI

Recurso 4: Equipamentos – Computadores, impressoras e insumos

Quantidade	Disponibilidade
Estima-se 18 (dezoito) postos centralizados dentro da localidade do complexo da capital. A cada nove estações de trabalho haverá uma impressora compartilhada que receberá os seguintes insumos mensalmente (AAA resmas de papel, cartuchos ou toners sob requisição)	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual de 12(doze) meses e posteriormente em caso de renovação ou nova aquisição
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação interna das readequações frente à estrutura atual que será reutilizada. Elaboração da lista solicitações de mudanças, utilizando o mapa de posições por localidade elaborado para definição do espaço físico.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
2 – Solicitação, negociação e planejamento de readequações a realizar junto a DGTEC-DEATE	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI

Recurso 5: Ajustes em controles internos - A fim de facilitar o monitoramento dos indicadores de nível mínimo exigido. Pode envolver entre outras ações a configuração de relatórios automatizados, adequação de planilhas de controle e parametrização do software de gestão de TI

Quantidade	Disponibilidade
A ser avaliada quando do planejamento dos ajustes.	Disponibilidade permanente ao longo da vigência contratual de 12 (doze) meses e posteriormente tornando-se um ativo de conhecimento do PJERJ.
Ação para Obtenção do Recurso	Responsável
1 – Verificação dos controles internos existentes (processos e ferramentas) frente às exigências editalícias que implicam nestes controles como, por	Integrante Demandante e Integrante Técnico



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

817

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

exemplo, o nível mínimo de serviço. Elaboração da lista de ajustes necessários a fim do cumprimento do contrato e sua fiscalização.	
2 – Solicitação, negociação e planejamento de readequações a realizar junto a DGTEC-DEATE.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI
3 – Ajuste dos controles internos.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI

2.2- RECURSOS HUMANOS

Recurso 1: Equipe de Gestão da Contratação - constituída pelo Gestor do Contrato, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo

Função	Formação
1- Executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de "Representante da Administração" de que trata o Art. 67 da Lei 8.666/93.	Formação superior
Atribuições	Carga Horária
1- Atribuições definidas de acordo com o papel assumido na equipe e elencadas na RAD-DGTEC-042.	De 20 a 40 horas mensais por integrante da equipe

Recurso 2: Equipe de Gestão Operacional dos Serviços – constituída por servidores do PJERJ, sendo formada pelos Chefes de Serviço e Diretores de Divisão das unidades contempladas nesta contratação, além do Agente Patrimonial.

Função	Formação
Acompanhar a prestação do serviço e dar subsídios quando necessário a Equipe de Gestão da Contratação	Chefe de Serviço – Nível Médio Diretor de Divisão – Nível Superior
Atribuições	Carga Horária
1- Orientar o supervisor administrativo da CONTRATADA, dirimindo dúvidas e informando as expectativas, padrões e feedbacks do PJERJ;	De 80 a 120 horas mensais por integrante da equipe
2- Demandar o supervisor administrativo da CONTRATADA sempre que pertinente, visando a efetividade da prestação dos serviços;	
3- Auxiliar a Equipe de Gestão da Contratação em diligências, na coleta de informações sobre os serviços prestados e em processos apuratórios.	

3- AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1 – Solução de solicitações de serviço encaminhadas à contratada até o último dia do contrato por conta da transição para entrada da nova CONTRATADA.	CONTRATADA	A partir do último dia do contrato	30 dias a partir de seu início.
2 – Orientação da Equipe de Gestão da Contratação a fim de tomar as providências acerca do encerramento contratual.	Diretor da DGTEC/DEATE	90 dias antes do fim da vigência do contrato	7 dias a partir de seu início.
3 – Elaboração completa do Plano de Transição	CONTRATADA	60 dias	30 dias



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

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

Contratual, contendo pelo menos: <ul style="list-style-type: none">• Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade;• Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes;• Relação de solicitações a serem concluídas e seus responsáveis;• Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição.		antes do fim da vigência do contrato	antes do fim da vigência do contrato
5- Dar o devido tratamento: <ul style="list-style-type: none">• Ao cancelamento de chaves de acesso a sistemas;• À devolução de todos os equipamentos e mobiliários cedidos pelo PJERJ;• À recuperação das chaves de acesso aos ambientes físicos;• À recuperação de todos os documentos classificados ou que devam permanecer com o PJERJ.	Diretor de Divisão da DGTEC/DIETI	60 dias antes do fim da vigência do contrato	Término do prazo de garantia
5 - Solução de solicitações pendentes de execução ao final contrato.	CONTRATADA	A partir do último dia do contrato	30 dias a partir de seu início.
4- ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL			
Evento 1: Inexecução total ou parcial do contrato ou defeito persistente na execução do contrato			
Ação de Contingência		Responsável	
1 - Aplicação de descontos quando do não atingimento de níveis mínimos de serviço;		Fiscal do Contrato	
2 - Abertura de procedimento apuratório para aplicação de sanções: <ul style="list-style-type: none">• Advertência• Multa de até 20% do valor total do Contrato• Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos• Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.		Fiscal do Contrato	
3 - Rescisão antecipada. Assumir o objeto do contrato e os recursos do contratado necessários à sua execução, reter créditos e executar garantias e multas devidas.		Gestor do Contrato	



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI 818

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

5- ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Item	Forma de Transferência do Conhecimento
1- Status da prestação dos serviços;	A CONTRATADA deverá gerar relatórios mensais a cerca da execução dos serviços

5.2 – DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL - Cláusulas Segundo a Lei nº 9.610/1998

Não se aplica

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
 Carlos dos Santos Moraes Mat. 01/22965	 Abel Diniz de Almeida Mat. 01/22795	 Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.