



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro  
Vice Presidência de Tecnologia

## TERMO DE REFERÊNCIA

### I - OBJETIVO:

Registro de Preços para Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para subscrição de licenciamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações, incluindo a instalação e configuração, com garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses (**LOTE I**) e para consultoria especializada e treinamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações pelo período de 12 (doze) meses (**LOTE II**).

A licitação será realizada na modalidade **pregão em sua forma eletrônica**, nos termos da Lei n.º 10.520/2002, do Decreto Estadual n.º 46.751/2019 (que regulamenta o Sistema de Registro de Preços no âmbito Estadual) e da Lei n.º 8.666/ 1993.

Forma de Adjudicação do Objeto: Menor Preço Global por Lote.

Forma de Execução do Objeto: Empreitada por Preço Unitário.

### II – JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE:

O PRODERJ, instituição vinculada à Secretaria de Estado de Transformação Digital, atua como Órgão Central da Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Governo do Estado do Rio de Janeiro, na forma do art. 5º, do Decreto nº 47.278/2020, que altera a estrutura organizacional do Poder Executivo e reestrutura o Sistema Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.

É responsável por sediar, manter e operar a TIC do Estado, ou seja, os sistemas de informações, o desenvolvimento de sistemas, as bases de dados de vários Órgãos estaduais e os diversos equipamentos hospedados no Data Center do Estado. É responsável também por prover serviços de Internet aos Órgãos da administração estadual, tais como correio eletrônico, consultoria, desenvolvimento e hospedagens de páginas, portais, intranets e extranets, bem como conduzir e disponibilizar as atas de registro de preços e contratos corporativos para suprir itens relativos à TIC aos Órgãos e entidades da Administração Pública.

Também tem por competência o Registro de Preços em contratações de bens e serviços relativos à Tecnologia da Informação e Comunicação, para o atendimento das demandas dos demais órgãos da administração direta e indireta da Administração Pública Estadual, conforme o art. 4º §2º do Decreto nº 46.751/2019, que regulamenta o Sistema de Registros de Preços no Estado do Rio de Janeiro, bem como o art. 5º, XVII, do Decreto nº 47.278/2020, já citado.

Diante dessas atribuições e da necessidade por melhorias constantes nos serviços de TIC prestados pelo PRODERJ com impactos também nas melhorias dos serviços prestados aos cidadãos por Secretarias, Órgãos e Entidades da Administração Estadual do Rio de Janeiro, é fundamental que o PRODERJ invista em uma solução capaz de monitorar de forma integrada a continuidade e melhoria de serviços, com análise de desempenho e segurança de aplicações, microsserviços e logs, diagnóstico de incidentes e monitoramento da experiência do usuário.

A Transformação Digital tem quebrado paradigmas e exigido um exercício diário de aprendizado dentro das organizações. A cada dia, novas tecnologias surgem com o intuito de tornar processos mais ágeis e menos dispendiosos. Mas com tantos conceitos inovadores fluindo pelos mercados de tecnologias, até os mais gabaritados profissionais de TI acabam misturando temas vez ou outra. Termos como AIOPs, Cloud, CiberSegurança, Containers, Kubernetes, Microsserviços, DevOps, DevSecOps surgem em uma velocidade cada vez mais rápida e exigem um processo constante de capacitação de profissionais.

Com a crescente importância do desenvolvimento ágil, que tem se tornado uma abordagem cada vez mais presente, aplicações em microsserviços, tornou-se um padrão de oferta ao mercado para estabelecer flexibilidade e dinamismo na busca da entrega de uma experiência digital moderna, segura e sem falhas.

As abordagens tradicionais à segurança de aplicativos não conseguem acompanhar os ambientes multicloud em constante mudança e os processos DevSecOps em movimento rápido, causando pontos cegos e incertezas sobre as exposições e seu impacto nos aplicativos nativos da nuvem.

A maioria das ferramentas de segurança de aplicativos requer configuração manual, leva muito tempo para produzir resultados e não consegue distinguir entre uma vulnerabilidade que é uma exposição real e uma exposição potencial. Como resultado, seus desenvolvedores perdem um tempo precioso e as inovações de software ficam mais lentas.

Com a modernização projetizada, alguns projetos já realizados e aqueles que ainda serão implantados são de sistemas e aplicações que possuem relação direta com todo ecossistema de serviços digitais e que visam facilitar a vida de milhares de cidadãos, atendendo à premissa do PRODERJ de manter a melhoria contínua de suas aplicações e melhorar a experiência de uso para os servidores e contribuintes.

O PRODERJ hoje é responsável por prestar serviços a inúmeros órgãos da Administração Pública direta e indireta, hospedando aplicações de todo Governo do Estado do Rio de Janeiro, e lida com procedimentos e sigilo de informações exigindo de seus sistemas que operem em regime de alto índice de disponibilidade, desempenho, sigilo, segurança e qualidade ofertados a todos servidores estaduais e a toda população do Rio de Janeiro.

Com este caminho, o PRODERJ está buscando soluções, ferramentas e serviços que apoiem a transformação digital e serviços de apoio técnico especializado visando o mapeamento, monitoramento, acompanhamento e melhoria da qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão e usuários do PRODERJ, minimizando riscos de indisponibilidade e perda de desempenho das aplicações, bem como aperfeiçoar a utilização dos recursos de infraestrutura e simular, mais próximo ainda da realidade, os acessos e a carga dos sistemas.

O monitoramento de desempenho de aplicações permite a detecção e o diagnóstico de problemas de disponibilidade, desempenho e análise em tempo real de vulnerabilidades de segurança em toda a sua pilha. A capacidade de observação ou observabilidade pode ser vista como um grande conjunto do monitoramento, onde é enriquecido com diversas informações para realizar a depuração e criação de perfis por meio de contextos reunindo métricas brutas, rastreamento de dados, eventos e logs. Os desenvolvedores podem começar a obter em tempo real o comportamento de seus sistemas, e quais são os possíveis problemas, incidentes de segurança que podem estar ocorrendo e impactando o ambiente, infraestrutura, sistema ou aplicação.

A tarefa de manter a área de TI sempre alinhada ao planejamento estratégico do PRODERJ constitui-se desafio permanente. Busca-se garantir em todas as questões relacionadas à infraestrutura de TI, que o foco se mantenha na estratégia e nas necessidades fins da Autarquia. Além desta, existe também a tarefa e obrigação de manter o ambiente tecnológico íntegro, confiável e de preservar a qualidade dos serviços por ele providos sempre alinhados.

Nesse contexto, o PRODERJ tem o dever de performar um monitoramento inteligente e disponibilizar testes que permitam conhecer e avaliar a experiência do usuário com os serviços ofertados. Daremos um grande passo, pois o monitoramento deixará de ver apenas partes da infraestrutura, atualmente com o uso exclusivo da ferramenta Open Source Zabbix, tornando-se mais eficiente à medida que teremos acesso a informações críticas que são valiosas não apenas para a Infraestrutura, como também para área de Desenvolvimento/Negócio.

A plataforma a ser escolhida deve ser capaz de: Monitorar a experiência do usuário final, coletando informações a respeito das ações do usuário no browser; Monitorar as requisições em tempo de execução; Monitorar transações comerciais e não somente em transações unitárias; Analisar detalhadamente os códigos-fontes das aplicações; Apresentar visão completa da transação, analisando desde as ações do usuário no browser até as chamadas na aplicação e banco de dados, permitindo analisar toda a pilha de métodos e classes do código-fonte executado pela transação; Apoiar todo o ciclo de vida da aplicação, desde os processos de desenvolvimento, teste/qualidade e produção, dentro do ciclo de melhoria contínua; Correlacionar métricas de aplicação com as métricas de infraestrutura, associada a uma transação de negócio específica; Automatizar todo o monitoramento, desde o estabelecimento de linhas de base dinâmicas, alertas automáticos e adaptação a variações de ambiente, permitindo inclusive integrações com outras ferramentas de gestão e análise.

Como resultado dessa contratação, pretende-se um monitoramento inteligente e proativo, com dashboards fáceis de serem criados e customizados, disponibilização de testes que permitirão conhecer e avaliar a experiência do usuário dos serviços do PRODERJ e do Governo do Estado do Rio de Janeiro, com métricas que apontarão, inclusive, tempo de navegação e até a dificuldade ou indisponibilidade do acesso e, principalmente, diagnósticos precisos, permitindo que os analistas e gestores do PRODERJ tenham uma visão fim-a-fim das transações que ocorrem nas aplicações e uma visão completa das interações dos usuários, reduzindo riscos e gerenciando o ambiente de forma proativa.

### III – RESULTADOS ESPERADOS:

Principais benefícios advindos da contratação:

- Proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços prestados e redução do tempo de resposta às demandas e ocorrências relacionadas à sistemas de aplicação;
- Possibilitar uma maior eficiência na gestão do parque de recursos computacionais e de serviços;
- Garantir tomadas de decisão precisas pelas áreas de negócio e técnicas do PRODERJ, através da melhoria dos sistemas e análise em tempo real da experiência de uso dos cidadãos;
- Trazer a inovação necessária para gerenciar os novos sistemas e aplicações demandados pelas iniciativas de modernização e aprimoramento das aplicações em uso e que estão em desenvolvimento;
- Estabelecer uma plataforma integrada de monitoração e administração do parque de servidores, no intuito de aumentar a eficiência operacional, aplicar processos proativos de gerenciamento de segurança e exercer o controle e auditoria das aplicações, bem como garantir a confiabilidade, disponibilidade e interoperabilidade dos sistemas corporativos;
- Melhoria nos requisitos de performance no acesso aos dados e serviços, com configurações e parametrizações mais adequadas a este fim;
- Melhor alocação e priorização de recursos e projetos com foco no atendimento ao cidadão;
- Melhoria na usabilidade e na jornada dos usuários aos serviços digitais disponibilizados;
- Melhoria na taxa de conversão (efetividade de negócio) dos serviços digitais;
- Automatizar todo o monitoramento, desde o estabelecimento de linhas de base dinâmicas até alertas automáticos e adaptação a variações de ambiente, permitindo inclusive integrações com outras ferramentas de gestão e análise. Provendo assim a continuidade desejada dos sistemas do PRODERJ;
- Possibilitar agilidade no monitoramento da experiência do usuário, das requisições em tempo de execução, nas transações e regras de negócio, na análise de códigos fonte. Ajudando na tomada de decisão das melhorias e transformações indicadas no uso dos sistemas pelos cidadãos;
- Melhorar o tempo de resposta das soluções no acesso às informações;
- Ampliar a segurança e a qualidade dos serviços prestados por meio de soluções de tecnologia com análises em tempo real;
- Otimizar a infraestrutura alocada para atender às aplicações, através da análise qualitativa das aplicações, dos testes sintéticos e do uso correto da infraestrutura;
- Reduzir os custos decorrentes de menor tempo de indisponibilidade das aplicações e melhor alocação e consolidação de recursos computacionais.

### IV – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação ora proposta encontra alinhamento estratégico com o Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PEDTIC 2023, do PRODERJ, conforme pag. 32 a 34:

- Objetivo Estratégico 1 - Proporcionar soluções e melhorias aos serviços de TIC oferecidos aos cidadãos.: Proporcionar serviços de TIC adequados aos cidadãos, buscando oportunidades de melhoria contínua, identificando lições aprendidas e avaliando o real valor agregado destes serviços.
- Objetivo Estratégico 9 - Prover a infraestrutura tecnológica adequada.: Prover e gerenciar o ciclo de vida dos ativos de TIC necessários para a entrega dos serviços e para uso de seus servidores em suas funções, visando melhor eficiência e na gestão do conhecimento dos servidores e aumento da produtividade operacional (objetivo alinhado com as ações 1294 e 7681 do PPA-2020/2023).

A contratação almejada também encontra alinhamento com o Plano Plurianual (PPA) 2020-2023, registrada com os códigos de ação nº 1294 (Atualização Tecnológica dos Sistemas de Informações), no código do produto nº 7681 (Application Performance Management (APM) implantado).

Faz-se necessária a inclusão do objeto no PCA/2023 – Plano de Contratações Anual, que será efetuada pela VICEPRESA/DIROP/GEROP.

Links para download:

[https://www.proderj.rj.gov.br/sites/proderj/files/arquivos\\_paginas/PEDTIC%20PRODERJ%202023.pdf](https://www.proderj.rj.gov.br/sites/proderj/files/arquivos_paginas/PEDTIC%20PRODERJ%202023.pdf)

[http://arquivo.proderj.rj.gov.br/isp\\_imagens/Uploads/PPA%202020-2023%20set-2022.pdf](http://arquivo.proderj.rj.gov.br/isp_imagens/Uploads/PPA%202020-2023%20set-2022.pdf)

## V – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

No caso concreto, fica dispensada a indicação de prévia dotação orçamentária no sistema de registro de preços, uma vez que esta será exigida tão somente quando da efetivação da respectiva contratação.

## VI – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

O objeto da contratação possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência e edital. Portanto, se enquadram no conceito de serviços comuns.

### Necessidades de Negócio

O fornecedor assinará um Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, emitido pela Contratante (modelo 57280721). Fica a critério do Contratante o encarte de tais disposições no rol de obrigações da Contratada, na respectiva cláusula constante da minuta do contrato ou aplicá-las em termo apartado. Neste último caso, a minuta estará anexa ao Termo de Referência.

### Necessidades Tecnológicas

Os recursos tecnológicos necessários ao atendimento da demanda foram estabelecidos no Anexo I - Especificações Técnicas.

### Requisitos Ambientais

O fornecedor deverá no que for aplicável ao cumprimento do objeto, obedecer aos critérios estabelecidos no art. 2º, do Decreto estadual 43.629/2012.

### Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução

Os demais requisitos necessários estão especificados no Anexo I.

Todos os itens de software constantes do Lote I devem ser do mesmo fabricante.

Faz-se necessária a realização de uma inspeção de homologação da solução para fins de aceitação (prova de conceito), devido à complexidade da ferramenta a ser contratada e a necessidade de atingir os objetivos listados no Estudo Técnico Preliminar, visando à certeza da evolução de qualidade do serviço prestado pelo PRODERJ. Os itens da inspeção estão especificados no item 9 do Anexo I - Especificações Técnicas (57279829).

O fornecedor deve disponibilizar ambiente web, número de telefone ou e-mail para abertura de chamados e acompanhamento das soluções e esclarecimentos de dúvidas;

Os serviços técnicos de instalação, configuração nas dependências do contratante, consultoria especializada bem como o treinamento da solução devem ocorrer conforme programação feita entre Contratante e Contratada e executados conforme descrito no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar;

O fornecedor deverá submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações da Ata;

O fornecedor deverá elaborar um relatório sobre a prestação dos serviços, a ser entregue à Comissão de Fiscalização do contrato após a entrega do objeto, para a análise antes da emissão do termo de recebimento provisório. O relatório deve contemplar todas as etapas e procedimentos realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual.

As demais especificações da solução serão executadas conforme descrito no Anexo I - Especificações Técnicas (57279829), deste documento.

## VII - GARANTIA DO PRODUTO

Considera-se “garantia” a obrigação da CONTRATADA em reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções de fábrica, durante o prazo de garantia especificado neste documento;

A garantia terá vigência de 12 (doze) meses.

A garantia deve obrigatoriamente prover, ao longo de sua duração e sem ônus adicionais para o contratante:

- Atendimento via canal telefônico e/ou web, por no mínimo, 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), preferencialmente em língua portuguesa (PT-BR), sendo também admitido o atendimento em língua inglesa;
- A solução deverá ainda prover suporte 24x7 no que tange ao acesso às atualizações do produto e abertura de chamados técnicos por todo o período da garantia;
- Acesso para downloads de patches, drivers, atualização de software e quaisquer outras atualizações de softwares necessárias, que devem estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao Contratante, durante todo o período de garantia.
- Em caso do software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência da garantia, a empresa contratada deverá fornecer a nova versão do produto equivalente, na mesma quantidade estabelecida em contrato, de modo a garantir a continuidade da solução.
- Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados.
- Deve ser ofertada sempre a versão estável mais atual de todos os softwares da solução, liberada oficialmente pelo fabricante do software;
- Deverá permitir a utilização de todas as funcionalidades, tecnologias e recursos especificados, de forma irrestrita e sem necessidade de licenciamentos ou ônus adicionais. A solução deverá estar licenciada para toda sua capacidade e funcionalidade, e este licenciamento poderá incluir agentes da solução para sistemas específicos, se for o caso;
- Caso seja necessária a instalação de algum agente da solução de software por causa de alguma peculiaridade da Máquina Virtual, todos os agentes deverão estar inclusos neste licenciamento, sem nenhum tipo de cobrança adicional para a CONTRATANTE;
- Todas as máquinas virtuais necessárias para o funcionamento da solução deverão estar contabilizadas no licenciamento provido pela solução, não sendo debitada das quantidades contratadas.

**VIII - PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE A ELABORAÇÃO DO CONTRATO**

A contratante proverá o ambiente necessário para a utilização das licenças, inclusive disponibilizando uma equipe técnica para viabilizar a implementação da ferramenta (item 5.1 do anexo de especificações técnicas).

**IX - RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS**

Caberá a contratada a disponibilização de todos os recursos necessários à instalação da solução, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

A contratada deverá fornecer todas as subscrições/licenças necessárias dos softwares ofertados e dos elementos adicionais que se fizerem necessários à instalação e ao pleno funcionamento do ambiente de produção.

Em observação ao que dispõe o Enunciado nº 14 da Procuradoria Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE/RJ e também considerada a Portaria PRODERJ/PRE nº 942/2022, salienta-se que o objeto da presente contratação não prevê mão de obra residente nas dependências do órgão contratante.

As necessidades de mão de obra especializada estão diretamente relacionadas com o suporte técnico e da garantia dos produtos, bem como para os serviços de consultoria e treinamento, definidas no Anexo I - Especificações Técnicas (57279829), bem como nos requisitos de qualificação técnica da CONTRATADA, não se configurando em nenhuma hipótese terceirização de serviços.

**X - TREINAMENTO**

**Métrica do treinamento:** por aluno.

**Quantitativo de alunos estimados:** 20 (vinte).

**Carga horária do treinamento:** 20 (vinte) horas.

**Forma de realização:** remota ou presencial.

**Infraestrutura:** plataforma virtual disponibilizada pela contratada ou, nas dependências da CONTRATANTE, a ser definido pela CONTRATADA na emissão da Ordem de Serviço (OS).

**Materiais didáticos e acessórios:** ficará a cargo do contratado fornecer todo o material audiovisual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, bem como, quaisquer outras despesas diretas ou indiretas correlatas. Deverá ser ministrado em língua portuguesa e o material didático deverá ser fornecido em português.

**Conteúdo programático e prazos:** deverá ser entregue ao contratante proposta com o conteúdo do treinamento. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica do contratante e comunicados à contratada com antecedência de 10 (dez) dias corridos, dentro do prazo de até 30 dias da emissão da ordem de serviço.

Demais tratativas acerca do treinamento foram estabelecidas no anexo I de especificações técnicas.

**XI - DEMANDA ESTIMADA E QUANTITATIVO**

Para a definição dos quantitativos a serem demandados, necessários ao cumprimento dos objetivos propostos para a contratação, após análise do ambiente do PRODERJ, foram estimadas as seguintes quantidades acompanhadas de suas respectivas justificativas:

**LOTE I**

- **Item 1:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada 16GB (dezesseis gigabytes) de memória RAM ou 16 (dezesseis) vCPU para cada servidor físico ou virtual a ser monitorado.

Foram considerados os servidores das aplicações críticas hospedadas no PRODERJ, listados abaixo, além de todo o parque de aplicações e infraestrutura atual do ambiente:

- RJ Digital;
- SIGRH;
- PROEIS;
- SISPATRI;
- SEAP; e
- PACTO RJ.

- **Item 2:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada 16GB (dezesseis gigabytes) de memória RAM ou 16 (dezesseis) vCPU para cada servidor físico ou virtual a ser monitorado.

Foram considerados os servidores das aplicações críticas hospedadas no PRODERJ, listados acima, além de todo o parque de aplicações e infraestrutura atual do ambiente.

- **Item 3:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada sessão de usuário por ano a ser monitorada.

Foi considerada uma estimativa de 5.000.000 (cinco milhões) de sessões de usuário por mês ou 75.000.000 (setenta e cinco milhões) de page views

- **Item 4:** Foi considerado 200GB (duzentos gigabytes) de log por dia e calculado de acordo com as métricas de mercado que possuem custo de 0,0005 por evento de log, considerando que cada 1GB possui 1 milhão de eventos.

$$200 \times 1.000.000 \times 365 \times 0,0005 = 36.500.000$$

- **Item 5:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada 16GB (dezesseis gigabytes) de memória RAM ou 16 (dezesseis) vCPU para cada servidor físico ou virtual a ser monitorado.

Foram considerados os servidores das aplicações críticas hospedadas no PRODERJ, listados acima, além de todo o parque de aplicações e infraestrutura atual do ambiente.

- **Item 6:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada 16GB (dezesseis gigabytes) de memória RAM ou 16 (dezesseis) vCPU para cada servidor físico ou virtual a ser monitorado.

Foram considerados os servidores das aplicações críticas hospedadas no PRODERJ, listados acima, além de todo o parque de aplicações e infraestrutura atual do ambiente.

- **Item 7:** Se faz necessário 1 (uma) unidade a cada sessão de usuário por ano a ser monitorada.

Foi considerada uma estimativa de 5.000.000 (cinco milhões) de sessões de usuário por mês ou 75.000.000 (setenta e cinco milhões) de page views

- **Item 8:** Foi considerado 200GB (duzentos gigabytes) de log por dia e calculado de acordo com as métricas de mercado que possuem custo de 0,0005 por evento de log, considerando que cada 1GB possui 1 milhão de eventos.

$$200 \times 1.000.000 \times 365 \times 0,0005 = 36.500.000$$

## LOTE II

- **Item 1:** Se faz necessário conforme catálogo de serviços abaixo:

Catálogo de Serviços							
Cod.	Serviço	Complexidade	Volume do Serviço em USTs	Fator	Total de UST	Quantidade Mensal	Total USTs em 12 meses
1	Análise da aplicação com problemas e elaboração de proposta de medida	Alta	27	3	81	6	5.832
2	Operação assistida e monitoramento de confiabilidade do ambiente (ativos, serviços, aplicação e usuários), gerenciamento de problemas.	Baixa	140	1	140	1	1.680
3	Integração de componentes ou extensões que forneçam dados	Média	14	2	28	5	1.680
4	Customização de painel de informações (dashboard)	Média	16	2	32	5	1.920
5	Mapeamento de coleta de dados para criação de métricas de origem da aplicação, ativos e da experiência de usuários	Média	9	2	18	10	2.160
6	Planejamento e elaboração de script para execução periódica de usuários sintéticos	Baixa	18	1	18	10	2.160
7	Configuração do monitoramento da experiência do usuário	Baixa	14	1	14	6	1.008
8	Análise de vulnerabilidades, segurança e acessos inadequados a uma aplicação com elaboração de proposta de solução	Alta	14	3	42	5	2.520
						Quantidade TOTAL	18.960

- **Item 2:** Se faz necessário 1 (uma) unidade para cada pessoa (aluno). O número de 20 (vinte) pessoas visa difundir o conhecimento com o máximo de funcionários, incluindo servidores de diferentes gerências e diretorias.

Veja abaixo tabela contendo descritivo de itens, quantidades, ID SIGA e unidade de fornecimento do objeto, após o PLS (55575376):

LOTE I: Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para subscrição de licenciamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações, incluindo a instalação e configuração, com garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses.					
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Forma de Fornecimento	Quantidade
1	180115	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590
2	180116	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590
3	180117	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	149.744.000
4	180118	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	91.008.800
5	180119	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590
6	180120	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590
7	180121	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	149.744.000
8	180122	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	91.008.800
LOTE II: Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para consultoria especializada e treinamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações pelo período de 12 (doze) meses.					
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Forma de Fornecimento	Quantidade
1	180223	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	Sob Demanda	54.124
2	180123	Treinamento	Por Pessoa	Sob Demanda	38

Descrição	Lote I							
	Id 180115	Id 180115	Id 180117	Id 180118	Id 180119	Id 1801206	Id 180121	Id 180122
Quantidade máxima por meio de adesão	1.180	1.180	299.488.000	182.017.600	1.180	1.180	299.488.000	182.017.600
Quantidade máxima por órgão aderente	295	295	74.872.000	45.504.400	295	295	74.872.000	45.504.400

Descrição	Lote II
-----------	---------

	Id 180223	Id 180123
Quantidade máxima por meio de adesão	108.248	76
Quantidade máxima por órgão aderente	27.062	19

## XII - JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC ESCOLHIDA

Conforme exposto na pesquisa de levantamento das alternativas do mercado e análise de contratações similares do Estudo Técnico Preliminar, não foi possível comparar modalidades de contratação, pois os fabricantes só disponibilizam o objeto na forma de subscrição, inexistindo a licença perpétua, sendo assim a solução de subscrição foi escolhida por aderência ao mercado.

Sobre a escolha da Unidade de Serviço Técnico (UST) em contratações de Tecnologia da Informação (TI) para a administração pública pode trazer diversos benefícios. Aqui estão alguns deles:

**Padronização:** A UST oferece uma medida padronizada para estimar o esforço necessário para a realização de um serviço ou projeto de TI. Isso permite comparar propostas de diferentes fornecedores de maneira mais objetiva, evitando discrepâncias na interpretação de outras unidades de medida.

**Simplificação:** A UST simplifica o processo de contratação, pois elimina a necessidade de detalhar todas as atividades e tarefas envolvidas em um projeto. Em vez disso, o foco está no resultado final esperado, medido em UST. Isso reduz a complexidade e a burocracia do processo de contratação.

**Flexibilidade:** A UST permite maior flexibilidade na definição dos requisitos e na adaptação durante o desenvolvimento do projeto. As unidades de medida tradicionais, como horas de trabalho ou custo por hora, podem ser menos flexíveis, pois estão vinculadas a uma abordagem mais rígida de gerenciamento de projetos.

**Transparência:** A UST pode aumentar a transparência no processo de contratação, pois facilita a compreensão dos custos envolvidos e dos esforços necessários. As partes envolvidas podem ter uma visão clara do valor entregue em relação ao custo.

**Comparabilidade:** A adoção da UST permite a comparação direta de diferentes propostas de fornecedores, uma vez que todos estão utilizando a mesma unidade de medida. Isso facilita a análise das propostas e a tomada de decisão, levando em consideração tanto o custo quanto o escopo do projeto.

**Controle de custos:** A UST facilita o controle de custos durante a execução do projeto, pois é uma medida direta do esforço envolvido. Isso pode ajudar a evitar custos excessivos e garantir um melhor gerenciamento financeiro.

## XIII - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI COMO UM TODO

- **LOTE I:** Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para subscrição de licenciamento de solução de Análise de Desempenho de Aplicações, incluindo a instalação e configuração, com garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses.
- **LOTE II:** Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para consultoria especializada e treinamento de solução de Análise de Desempenho de Aplicações pelo período de 12 (doze) meses.

## XIV - JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO

Em que pese a distribuição do objeto por itens individuais, para fins de cotação e de contratação, faz-se necessário o agrupamento dos itens de licenciamento da solução de software em um lote, de forma a resguardar que os itens sejam oriundos de um mesmo fabricante, em razão de compatibilidade técnica, facilidade de implementação, manutenção, custo de propriedade, parametrização dos dados, preservação de funcionamento integrado, redução de risco de perda e melhor gerenciamento contratual. Para ampliar a competitividade ao certame e buscar a maior economicidade, segregamos em outro lote os serviços de consultoria especializada e treinamento.

A compilação do do Lote 1 é por uma questão de viabilidade técnica para implantação de diversas soluções utilizando tecnologia da solução ofertada de modo a garantir a interoperabilidade e compatibilidade de todos os softwares e sistemas integrados. Os produtos especificados devem funcionar de modo integrado, possibilitando que o fornecedor possa executar suporte no ambiente completo por ele ofertado e configurado, preservando a garantia da solução ofertada.

O Lote 2 se justifica pela necessidade do estado em ter à sua disposição consultores técnicos especializados nas soluções do fabricante de forma a possibilitar a realização das ações que sejam além daquelas abarcadas pela garantia da licença, que não incluem por exemplo, monitoramento, e otimização das configurações. Ter a consultoria à disposição, em contrato vigente na modalidade sob demanda, diminui o tempo necessário para o estado obter as execuções técnicas necessárias, por de outra forma só seria possível após treinamento de equipes internas dos órgãos e secretarias, o que se mostra não aderente às necessidades urgente do estado, além do fato de que a tecnologia está em constante evolução, o que demandaria treinamentos constantes e riscos à continuidade do serviço diante do tempo de curva de aprendizado. Com as USTs, temos à disposição não somente os consultores já com a expertise necessária, mas a possibilidade de prover estes treinamentos e passagens de conhecimento, pois está tudo dentro do escopo de serviços do lote.

A contratação dos serviços de subscrição de licença inclui a previsão de atualização e garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses. Desta Forma, cada projeto executado a partir desta contratação, poderá alcançar os objetivos esperados.

Diante de objetos complexos, distintos ou divisíveis cabe, como regra, a realização de licitação por itens ou lotes, que está prevista no art. 23, §1º, da Lei n.º 8.666/931, de modo a majorar a competitividade do certame.

Anote-se que a adjudicação dos objetos deve ser procedida por itens/lotes, nos termos da Súmula n.º 247 do Tribunal de Contas da União, devido ao fato de cada item/lote corresponder a uma licitação autônoma:

*“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.”*

Cabe ressaltar que a divisão em 2 (dois) lotes demonstrou ser a mais econômica e tecnicamente viável para a presente contratação.

Por fim, informamos que todos os dispositivos da lei de licitações ou mesmo definições do específico processo licitatório foram interpretados à luz do princípio da isonomia e da competitividade, o qual, não objetiva a proibição de qualquer participante, pois essa irá ocorrer naturalmente com a seleção das propostas mais vantajosas à Administração Pública, apenas utilizamos de requisitos mínimos para garantir a execução do contrato, a segurança nas comunicações e o perfeito cumprimento dos objetos.

## XV - DA LICITAÇÃO

### a) Sistema de Registro de Preços

Considerando as características do objeto que se pretende contratar e que os benefícios a serem alcançados com a presente contratação poderão beneficiar de forma significativa as demandas dos órgãos da Administração Pública para o fornecimento de licenciamento de subscrição de solução de Análise do Desempenho de Aplicações e Transformação Digital, incluindo a instalação, configuração nas dependências do contratante, e suporte técnico especializado bem como o treinamento operacional e administrativo da solução, com garantia pelo período de 12 (doze) meses, visando evitar a descentralização do objeto, o que aumentaria significativamente seus custos, propõe-se a adoção do Sistema de Registro de Preços.

Além disso, as características do objeto, a potencial possibilidade de contratações frequentes e a impossibilidade de se estimar o quantitativo da demanda são argumentos que justificam a adoção da lógica do Sistema do Registro de Preços, entendimento que se extrai das disposições do art. 15, II da Lei nº 8.666/1993.

No âmbito Estadual o tema é regulamentado pelo Decreto Estadual nº 46.751/2019. Nos termos do art. 3º do normativo referido “o Registro de Preços para a contratação de bens e serviços relativos a tecnologia da informação caberá ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ), na qualidade de Órgão Gerenciador, conforme estabelecido pelo Decreto nº 46.665/2019.”

Os lotes objeto do Registro de Preços poderão ser adquiridos pelo Órgão Gerenciador e pelos Órgãos e entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Estado do Rio de Janeiro, ora denominados Órgãos Participantes.

A Ata de Registro de Preços poderá ser aderida por quaisquer órgãos ou entidades do Estado, que não tenham participado do certame licitatório, ora denominados Órgãos Aderentes.

Podem também ser considerados Órgãos Aderentes os órgãos ou entidades municipais, distritais, de outros estados e federais, resguardadas as disposições de cada ente.

O Órgão Aderente poderá, mediante prévia anuência do ÓRGÃO GERENCIADOR, aderir à Ata de Registro de Preços, desde que realizado estudo que demonstre a viabilidade e a economicidade.

O quantitativo decorrente da contratação pelos Órgãos Aderentes não ultrapassará, na totalidade, ao dobro de cada item da ata de registro de preços e nem poderá exceder, por Órgão Aderente, a cinquenta por cento do quantitativo de cada item desta licitação, registrados na Ata de Registro de Preços para o Órgão Gerenciador e Órgãos Participantes.

O Prazo de validade da Ata de registro de Preços será de 12 (doze) meses a contar da publicação do seu extrato no D.O.

A Ata de Registro de Preços poderá ser aderida durante a sua vigência por órgãos ou entidades do Estado que não tenham participado do certame licitatório, mediante anuência do PRODERJ, desde que realizado estudo que demonstre a viabilidade da economicidade.

### b) Modalidade de Licitação

#### Pregão Eletrônico

O objeto da contratação foi conceituado pelo setor técnico responsável pelo planejamento da contratação nos Estudos Preliminares como “serviço de natureza comum” que segundo a legislação de regência são “*identificados como aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, mediante as especificações usuais do mercado*” (art. 1º, parágrafo único, da Lei nº 10.520/2002), vale dizer, *bens de aquisição rotineira e habitual, cujas características encontrem no mercado padrões usuais de especificação, envolvendo critérios de julgamento rigorosamente objetivos, não havendo óbices a adoção do Pregão na modalidade eletrônica.*

Desta forma, a modalidade de licitação mais adequada é o PREGÃO, nos termos do art. 1º, parágrafo único da Lei nº 10.520/2002, sem nenhuma restrição de realização por MEIO ELETRÔNICO.

### c) Forma de Adjudicação

A forma de adjudicação será pelo **menor preço global por lote**.

## XVI - JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DE PREÇOS

O critério de julgamento visará o **menor preço global ofertado por lote**.

A proposta de preços deverá ser feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto do contrato, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto da Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento de preços será considerada.

Para se obter o menor preço global do lote deverão ser negociados os valores individualizados de cada item que o compõe, buscando também o menor preço unitário, conforme planilha de composição de lances - Anexo VI (57280776). Tendo em vista que os itens se encontram agrupados em lotes, em razão da compatibilidade técnica/operacional intrínseca.

Demais considerações serão estabelecidas em Edital.

## **XVII - CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO**

### **Requisitos de Qualificação Técnica**

Para fins de comprovação de qualificação técnica, deverão ser apresentados Atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a aptidão de desempenho de atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da licitação, referente às subscrições de software similares às pretendidas, na forma do artigo 30, § 4º, da Lei Federal nº 8.666/93 que indiquem nome, função, endereço de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio para eventual contato pelo órgão licitante.

Um único atestado é suficiente para a demonstração da experiência anterior do licitante em relação à execução do objeto licitado, sendo possível o somatório de atestados de períodos concomitantes para comprovar a sua capacidade técnica.

O (s) atestado(s) deverão referenciar um quantitativo mínimo de 10% do volume estimado para os itens de maior relevância (Itens 1 e 5 do lote I).

Admitir-se-á a soma de atestados de capacidade técnica para a comprovação do quantitativo especificado no item anterior.

A exigência do quantitativo mínimo do atestado de capacidade técnica em contratações de Tecnologia da Informação (TI) pela administração pública tem como objetivo garantir a qualidade e eficiência dos serviços contratados. Existem várias razões pelas quais essa exigência é feita:

- Garantir a competência técnica: Ao exigir atestados de capacidade técnica, a administração pública busca garantir que a empresa contratada possua o conhecimento e a experiência necessários para realizar o trabalho de forma adequada. A contratação de empresas ou profissionais comprovadamente competentes ajuda a evitar problemas futuros e aumenta a confiança nos resultados entregues.
- Minimizar riscos: A contratação de serviços de TI é muitas vezes crítica para o funcionamento adequado da administração pública. Exigir atestados de capacidade técnica ajuda a minimizar riscos, como falhas nos sistemas, atrasos no cronograma ou segurança inadequada dos dados. Ao selecionar fornecedores com histórico comprovado de entregas bem-sucedidas, a administração pública aumenta suas chances de obter resultados satisfatórios.
- Promover a concorrência justa: A exigência de atestados de capacidade técnica ajuda a promover uma concorrência mais justa entre as empresas interessadas em prestar serviços de TI para a administração pública. Empresas que podem comprovar sua experiência e habilidades técnicas têm mais chances de serem selecionadas para o contrato, garantindo que as melhores opções sejam consideradas.

## **XVIII - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

O objeto será executado segundo o regime de execução por empreitada por preço unitário.

### **a) Forma de Inicialização do Contrato**

A contratada deverá realizar de forma remota (por vídeo conferência) ou nas dependências do contratante, antes do início da implantação da solução, uma reunião inicial de projeto em conjunto com as áreas de Segurança da Informação e Infraestrutura do Contratante, para definir o Plano de Trabalho de instalação e configuração da solução.

Após a reunião inicial de projeto, será produzida uma ata assinada por todos os participantes do contratante e da contratada, contemplando o planejamento, escopo, cronograma, discriminação dos produtos entregáveis, dimensionamento da infraestrutura tecnológica necessária, relatório de controle e tratamento de riscos do projeto e demais artefatos que se façam necessários.

### **b) Encaminhamento de Demandas e Controle de Solicitações**

A execução será precedida de emissão de Ordem de Serviço para os lotes I e II, conforme modelo no Anexo II (57278566).

### **c) Necessidades de adequação do ambiente**

Faz-se necessário que os fiscais e o gestor do contrato realizem o treinamento da solução, dotando assim de conhecimento necessário para que possam realizar a fiscalização e gestão do contrato a contento.

Além das referidas providências, aos profissionais da contratada, quando nas dependências da contratante para a etapa de instalação dos produtos e de treinamento, caberá:

- Agir de maneira ética e profissional, exercendo suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento;
- Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- Estar devidamente identificado com o crachá da empresa;
- Observar sempre as melhores práticas de configuração de software e sua aderência ao ambiente de infraestrutura existente.

A CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar uma satisfatória execução contratual. Tais adequações poderão ser verificadas em vistoria técnica no ambiente da contratante, não obrigatória.

Na ocasião da vistoria, a CONTRATADA poderá verificar:

- Adequação de regras de firewall (caso seja necessário);
- Verificação de adequações físicas (por exemplo: rack, dissipação de calor, energia elétrica...) (caso seja necessário).

Quaisquer informações omitidas desta lista serão levantadas na ocasião da reunião de início de projeto, detalhada no Anexo de Especificações Técnicas.

**d) Forma de execução**

- **Forma, prazo e local de entrega dos itens do Lote I:**

Os itens de subscrição deverão ser entregues em até 30 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço;

As licenças demandadas serão entregues de uma única vez no ambiente tecnológico do Contratante, na forma de uma mídia virtual (ISO, OVA ou similar) e/ou chave de ativação do licenciamento, contendo os softwares certificados. As informações para acesso à mídia virtual e/ou chave de ativação deverão ser passadas por e-mail a endereço acordado com a CONTRATADA em reunião de Kick-Off.

Em até 90 dias após a entrega das licenças, a instalação e configuração deve ser concluída em sua totalidade.

Os endereços dos órgãos serão informados pelo CONTRATANTE.

- **Forma, prazo e local de entrega dos itens do Lote II:**

A consultoria deverá ser realizada em até 30 dias a contar da emissão da Ordem de Serviço, acompanhada por técnico designado pela CONTRATANTE, com Workshop de repasse de conhecimento e entrega das documentações pertinentes ao final da execução da OS.

A consultoria poderá ser realizada nas dependências da contratante ou de forma remota, a critério da CONTRATANTE, e tal informação constará na Ordem de Serviço associada.

**e) Treinamento**

Para o item de treinamento, deverá ser iniciado em até 30 dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço e deverá ocorrer dentro da vigência contratual.

O treinamento deverá ser contratado após a entrega total da solução, devidamente instalada e configurada e deverá ser ministrado no prazo de 30 (trinta) dias a contar da emissão da OS - Ordem de serviço.

Demais requisitos conforme estabelecido no Anexo I - Especificações Técnicas (57279829).

**XIX - FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão de fiscalização de contrato composta por 3 (três) membros do contratante, especialmente designados.

**XX - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

Os níveis de serviços para os LOTES I e II seguirão o estabelecido pelo fabricante para cada produto contratado. Adicionalmente, na impossibilidade de resolução pelo fabricante, a CONTRATADA deverá manter canal de atendimento em segundo nível, cumprindo o acordo de nível de serviço nos termos do presente capítulo.

Os servidores designados anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, sendo-lhes assegurada a prerrogativa de:

- fiscalizar a prestação dos serviços de assistência técnica, de modo que sejam cumpridas integralmente as condições estabelecidas no Termo de Referência;
- comunicar eventuais falhas no fornecimento das licenças e na prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA determinar o que for necessário à regularização de faltas ou defeitos verificados;
- garantir à CONTRATADA toda e qualquer informação, ocorrências ou fatos relevantes relacionados com o fornecimento das licenças e a prestação de serviços;
- negociar os prazos de atendimento com a CONTRATADA, em casos fortuitos ou de força maior;
- emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do contrato, em especial, aplicações de sanções, alterações, dentre outros.

A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não excluirá ou reduzirá a responsabilidade do fornecedor pela completa e perfeita execução do objeto contratado.

No ato da abertura do chamado técnico, a CONTRATANTE realizará a classificação do chamado nível de prioridade.

Para os chamados técnicos classificados com nível de SEVERIDADE BAIXA, a Tabela de Penalizações a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	PENALIZAÇÃO
1	Deixar de atender chamado técnico.	Advertência
2	Reabertura de chamado técnico por falha no atendimento.	Advertência
3	Exceder o limite para início de atendimento	Advertência
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução	Advertência

Os chamados técnicos de "severidade baixa" deverão ter início de atendimento em até 48h, contados a partir da data e da hora de abertura dele, sob regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano).

As soluções necessárias deverão ser aplicadas ou disponibilizadas em até 72h, contadas a partir do início do atendimento do chamado técnico.

Para os chamados técnicos, classificadas com nível de SEVERIDADE MÉDIA, a tabela de Penalizações a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	PENALIZAÇÃO
1	Deixar de atender chamado técnico.	2 advertências
2	Reabertura de Ordem de Serviço por falha no atendimento.	2 advertências
3	Exceder o limite para início de atendimento	2 advertências
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução.	2 advertências

Para as Ordens de Serviço de “severidade média”, o início do atendimento deve ocorrer em até 2h, contadas a partir da data e da hora de abertura do chamado perante a CONTRATADA, sob regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano).

O tempo máximo para a solução do incidente registrado é de até 3h, contabilizados a partir do início do atendimento pela CONTRATADA.

Para os chamados técnicos, classificadas com nível de SEVERIDADE ALTA, a Tabela de Penalizações a seguir será aplicada:

ID	OCORRÊNCIA	PENALIZAÇÃO
1	Deixar de atender chamado técnico.	3 advertências
2	Reabertura de Ordem de Serviço por falha no atendimento.	3 advertências
3	Exceder o limite para início de atendimento	3 advertências
4	Ultrapassar o limite máximo de tempo para solução.	3 advertências

O início do atendimento das Ordens de Serviço de severidade alta deve ser realizado em até 1h, sob regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano).

O tempo máximo para solução de Ordem de Serviço de severidade Alta é de até 3h, após início do atendimento.

Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado de suporte técnico.

No caso de reclassificação do nível de prioridade, os prazos serão iniciados a contar da data do evento da reclassificação.

Os descumprimentos em cada nível de severidade poderão ocorrer de forma sucessiva e serão cumulativos para fins de aferição da pena de multa a ser aplicada.

O CONTRATANTE realizará a classificação do nível de prioridade no ato de abertura do chamado.

Forma de atendimento: remoto ou presencial. No caso de atendimento remoto, a CONTRATADA deve informar por e-mail o fiscal técnico do contrato, assim que o atendimento for iniciado, e após sua conclusão, contendo evidências das atividades executadas. O atendimento presencial será pontual, quando necessário.

As advertências serão formalizadas em termo no SEI, mediante ciência do preposto da CONTRATADA e deverão ser contabilizadas pela Comissão de Fiscalização do Contrato para fins de aplicação de multas.

A cada 10 advertências recebidas, será aplicada à CONTRATADA, conforme o art. 87, II, da Lei nº 8.666/93, multa de 1% sobre o valor do contrato, cujo valor será descontado da garantia contratual prevista no item 15 deste Termo de Referência.

As eventuais multas serão tratadas em processo apartado, resguardada a ampla defesa e o contraditório.

A existência de multas acima de 10 por cento do valor do contrato acarretará a aplicação das demais penalidades previstas no Art. 87 da Lei Nº 8666/93.

#### **XXI - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

Atender a demanda da contratação de acordo com as especificações técnicas estabelecidas;

Prestar os serviços nos endereços indicados;

Prover os serviços ora contratados nos prazos estipulados;

Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação firmada, para a adoção das providências cabíveis;

Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações deste Termo de Referência;

Manter-se durante todo o contrato em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas;

Indenizar todo e qualquer dano, prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente do exercício de suas atividades, ou por meio de seus prepostos à contratante, usuários ou terceiros.

#### **XXII - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

Realizar os pagamentos devidos à contratada, nas condições estabelecidas;

Fornecer à Contratada documentos, informações e demais elementos que possuir pertinentes à execução dos serviços;

Exercer a fiscalização do contrato;

Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.

#### **XXIII - FORMA DE RECEBIMENTO DO BEM**

O objeto será recebido em tantas parcelas quantas forem a do pagamento, da seguinte forma:

##### **Itens de licenciamento (lotes I)**

Provisoriamente, após parecer circunstanciado (modelo 57280505), que deverá ser elaborado pela Comissão de Fiscalização no prazo de 15 (quinze) dias após a entrega das subscrições de software.

Definitivamente, mediante parecer circunstanciado da comissão de fiscalização (modelo 57280655), após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias do recebimento provisório, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

##### **Itens de treinamento e consultoria (lote II)**

Provisoriamente, após parecer circunstanciado (modelo 57280505), que deverá ser elaborado pela Comissão de Fiscalização no prazo de 15 (quinze) dias após a entrega do serviço.

Definitivamente, mediante parecer circunstanciado da comissão de fiscalização (modelo 57280655), após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias do recebimento provisório, para observação e vistoria, que comprove o exato cumprimento das obrigações contratuais.

#### **XXIV - FORMA DE PAGAMENTO**

Os pagamentos serão realizados pelo **ÓRGÃO GERENCIADOR, ÓRGÃOS PARTICIPANTES e ÓRGÃOS ADERENTES**, de acordo com as contratações realizadas por cada um deles.

O pagamento será realizado:

**Lote I:** à vista e sob demanda, conforme ordens de serviços.

**Lote II:** à vista e sob demanda, conforme ordens de serviços.

Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pelo CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplimento de cada parcela.

Considera-se adimplimento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa do CONTRATADO, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao CONTRATADO, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA/IBGE, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas *a, b, c, d e e*, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

## XXV - VIGÊNCIA CONTRATUAL

O Contrato, em ambos os Lotes, terá vigência de 12 (doze) meses a contar da publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

Para o Lote I, o prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, IV, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

Para o Lote II, o prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

## XXVI - REAJUSTE DE PREÇOS

Os valores constantes da Ata de Registro de Preços não sofrerão reajuste, exceto nos casos previstos nos art. 21 e art. 22, do Decreto Estadual nº 46.751/2019.

Os contratos gerados a partir da Ata de Registro de Preços poderão ter os seus preços reajustados, na forma prescrita em lei, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro que o venha substituir, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993.

## XXVII - GARANTIA CONTRATUAL

Exigir-se-á do fornecedor, no prazo máximo de 10 dias, contados da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista no §1º, do art. 56 da Lei nº 8.666/93, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista no §1º, do art. 56 da Lei nº 8.666/93, a ser restituída após sua execução satisfatória.

A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a. Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b. Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à contratada;
- c. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela Contratada.

A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

Nos casos em que valores da multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

## XXVIII - SUBCONTRATAÇÃO

Face ao objeto de contratação, que prevê a oferta de serviços e licenciamento de subscrição, a figura da subcontratação não se justifica, dado que não há demanda que necessite forças de trabalho diferentes ou dispersas para atendimento de seu objeto. No fornecimento dos componentes em cada item de cada lote, o objeto é único, ou seja, as licitantes tem condições de ofertar sem necessidade de subcontratação.

## XXIX - POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

Não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas dos bens que serão fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei nº 8.666/93, que em seu artigo 33 que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, pelos motivos já expostos, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

Ademais, essa vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluís/carteis para manipular os preços nas licitações.

## XXX - POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA

Não será permitida a participação de cooperativas, tendo em vista a impossibilidade do serviço ser executado com autonomia pelos cooperados, pois demanda relação de subordinação entre a Administração e os cooperados.

### XXXI - SANÇÕES

As sanções impostas, multas e impedimentos para licitar e contratar serão estabelecidas em edital.

NOME	PAPEL	SETOR	E-MAIL
Daniel Luzente de Lima	Responsável pela demanda	DIT	<a href="mailto:daniellima@proderj.rj.gov.br">daniellima@proderj.rj.gov.br</a>
Roberto Charles Vila	Responsável Técnico	DIT/GIS	<a href="mailto:rcharles@proderj.rj.gov.br">rcharles@proderj.rj.gov.br</a>

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57280017** e o código CRC **23024533**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

## ANEXO I

### ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1. OBJETO

1.1. *Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para subscrição de licenciamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações, incluindo a instalação e configuração, com garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses (LOTE I) e para consultoria especializada e treinamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações pelo período de 12 (doze) meses (LOTE II).*

LOTE I				
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Quantidade
1	180115	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	590
2	180116	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	590
3	180117	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	149.744.000
4	180118	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	91.008.800
5	180119	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	590
6	180120	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	590
7	180121	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	149.744.000
8	180122	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	91.008.800
LOTE II				
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Quantidade
1	180223	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	54.124
2	180123	Treinamento	Por Pessoa	38

#### 2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 2.1. Plataforma AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) que permita gerenciar o ambiente de modo proativo, identificando e solucionando rapidamente indisponibilidades, com detalhamento que facilite inclusive a tomada de decisões não só relacionadas à manutenção corretiva, mas até para melhorias nos serviços;
- 2.2. A Plataforma deverá ser compatível com o ambiente da Contratante e prover informações sobre uso, disponibilidade e desempenho de aplicações, em especial, rastreamento (tracing) de requisições de usuários, fim-a-fim, com suporte à análise de causa-raiz do problema de desempenho, correlação automática, por meio de inteligência artificial (AIOps), com métricas de desempenho das demais soluções de TI do ambiente de aplicações monitoradas e monitoramento do usuário real (Real User Monitoring – RUM);
- 2.3. Deverá monitorar aplicações heterogêneas, hospedadas em ambiente próprio de Datacenter da Contratante;
- 2.4. Deverá monitorar soluções compostas por aplicações construídas com diversidade de plataformas tecnológicas, versões e distribuições providas por fornecedores de marcas variadas, tanto de hardware quanto de software;
- 2.5. A solução deve possuir versões para ambiente on-premises e SaaS. Para ambos os ambientes a solução deve atender inteiramente a todos os requisitos técnicos especificados neste termo de referência;
- 2.6. A solução deverá prover atualização (upgrade) automático de seu cluster de servidores e dos respectivos agentes com recursos próprios, sem a necessidade qualquer outra ferramenta para esse fim;
- 2.7. Utilizar agentes instalados nos servidores para realizar a coleta das informações. A coleta de informações deverá ser realizada de forma automática e constante, atualizando-se dinamicamente sem intervenção manual;
- 2.8. A solução deverá utilizar agentes instalados nos servidores para realizar a coleta das informações de forma contínua e automatizada. Para isso, deverá utilizar apenas um agente por servidor e este agente deverá ser responsável pela verificação completa da performance e disponibilidade de todos os componentes de tecnologia associados ao servidor através de uma única instalação;
- 2.9. A solução deverá permitir flexibilidade no licenciamento de agentes independente de tecnologia e/ou linguagem de aplicações, possibilitando a reutilização de uma licença em diferentes tecnologias e/ou aplicações, respeitado o limite contratado;
- 2.10. Não serão aceitas soluções que demandem uso de espelhamento/mirror/span de dados de rede;
- 2.11. Deverá permitir o acompanhamento da experiência do usuário final no acesso às aplicações corporativas hospedadas no ambiente do DataCenter;
- 2.12. A solução deverá prover monitoramento de usuário real (Real User Monitoring – RUM) com rastreamento automático e contínuo, ou seja, deverá possibilitar, a partir da identificação de um usuário, o monitoramento fim a fim e o tracing de suas requisições em tempo real, incluindo funcionalidades para reconhecimento de desvios ou problemas e análise de causa raiz;
- 2.13. O monitoramento de usuário real deverá possibilitar a identificação de características do usuário, tais como o sistema operacional do computador ou dispositivo móvel, o navegador web (browser) utilizados, a localização do usuário, dentre outras que possam ser relevantes para o processo de análise;
- 2.14. A solução deverá permitir habilitar a função de reprodução da sessão de usuário para reconhecimento dos eventos dos usuários durante a utilização da aplicação;
- 2.15. A solução de observabilidade deverá prover funcionalidades para monitoramento sintético, isto é, permitir agendamento de requisições periódicas a páginas web como se o acesso fosse realizado a partir de um navegador de internet (browser) a determinados endereços web;
- 2.16. O monitoramento sintético deverá conseguir simular uma transação (sequência de ações/passos) como fosse realizada por um usuário real utilizando um navegador de internet (browser).

Nenhuma codificação deverá ser feita para provimento da funcionalidade;

2.17. O monitoramento sintético deverá ser executado a partir de datacenter de nuvem pública (localidade pública) e a partir de agente instalado na infraestrutura computacional do contratante (localidade privada);

2.18. Deverá monitorar a experiência dos usuários finais através de um JavaScript executado no navegador do usuário final. Este JavaScript deve ser "injetado" automaticamente pelo agente de monitoração instalado nos servidores WEB e nos servidores de aplicação Java. Não será aceita alteração de código das aplicações para esta capacidade. Em casos que a simples "injeção" no header HTML não seja suficiente, a solução poderá possibilitar a "injeção" manual do código.

2.19. Deverá permitir identificar claramente os problemas ou incidentes ocorridos nas aplicações hospedadas no ambiente do Data Center, identificando automaticamente a causa raiz do problema, indicando em qual camada ocorreu o problema (exemplo: aplicação, serviço, webservice, servidor, web, rede, usuário);

2.20. Deverá identificar os problemas que estão ocorrendo no ambiente, analisando automaticamente os incidentes e relacionamentos entre todos os componentes, de forma a apontar os problemas agrupados, separando causa e efeito, de forma automática com uso de inteligência artificial, em tempo real e mantendo o histórico dos problemas ocorridos;

2.21. Deverá identificar de forma automática e inteligente o impacto do problema e a causa raiz do mesmo;

2.22. Deverá dispor de funcionalidades de correlação de eventos, com uso de inteligência artificial, e devendo suportar os seguintes tipos:

2.22.1. Deduplicação - quando múltiplos eventos repetitivos são recebidos para o mesmo incidente de um mesmo elemento de infraestrutura, devendo registrar o evento apenas uma vez;

2.22.2. Correlação baseada em topologia - suprimir os eventos gerados a partir de elementos relacionados entre si, onde um destes elementos é o causador do incidente.

2.23. A solução deverá detectar de forma automática, com o uso da inteligência artificial, os problemas ou incidentes ocorridos nas aplicações hospedadas no ambiente da CONTRATANTE;

2.24. Deverá identificar automaticamente a causa raiz do problema indicando quais camadas foram afetadas (aplicação, serviços, processos e hosts), correlacionando todos os problemas que compartilham a mesma causa raiz;

2.25. Para os problemas identificados, indicar também o impacto do problema, não se limitando a estes: usuários afetados, degradação, lentidões, indisponibilidades. Além disso deverá automaticamente determinar o impacto do negócio, incluindo quantos e quais usuários, e numero de transações afetadas pelo problema;

2.26. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;

2.27. Possuir forte integração com a análise de causa raiz, permitindo conectar imediatamente um problema na experiência do usuário com o componente da aplicação ou da infraestrutura, que está causando a degradação (exemplo: comando SQL, chamada WebServices .Net); Esta correlação deve ser feita transação a transação de tal maneira a obter uma visão fim-a-fim, permitindo obter os tempos de execução total e parciais para cada componente;

2.28. Disponibilizar mecanismo de gravação do comportamento e evolução do problema demonstrando visualmente todos os componentes de tecnologia afetados durante a reprodução do problema, bem como os relacionamentos entre eles. A solução deverá indicar os tempos e momentos em que ocorrem os principais eventos, bem como os serviços impactos ao longo do tempo;

2.29. Ser capaz de analisar os logs das aplicações, serviços e infraestrutura permitindo criar regras de notificação baseado na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs;

- 2.30. Para a monitoração de logs é desejável permitir uso de busca parametrizada;
- 2.31. Deverá permitir a configuração de capturas de dados de pelo menos dados de Meta Tag e JavaScript Variables, na página executada no navegador do usuário, com objetivo de capturar o usuário logado;
- 2.32. Deverá realizar a monitoração fim-a-fim das aplicações hospedadas no DataCenter, registrando e avaliando, no mínimo:
  - 2.32.1. A requisição feita pelo usuário no navegador (click e carga de páginas ou ação do usuário na aplicação, gerando tráfego no servidor);
  - 2.32.2. A execução do código nos servidores de aplicação;
  - 2.32.3. As consultas aos servidores de banco de dados;
  - 2.32.4. O retorno do resultado ao navegador do usuário;
  - 2.32.5. Identificar webservices e chamadas a serviços externos das transações de uma aplicação;
- 2.33. A solução de observabilidade deverá detectar automaticamente vulnerabilidades de aplicativos em tempo de execução e em tempo real, não sendo admitido a utilização de scanner periódico;
- 2.34. Descobrir automaticamente os problemas de segurança no seu ambiente e fornecer avaliações de risco automatizadas e contextualizadas;
- 2.35. Identificar vulnerabilidades que precisam de investigação imediatamente;
- 2.36. Usar Inteligência Artificial para gerar automaticamente uma pontuação de risco exclusiva para cada vulnerabilidade potencial com base na topologia em tempo real e na análise de vetores de transações;
- 2.37. Permitir detectar, visualizar, analisar, monitorar e corrigir vulnerabilidades de código aberto e de terceiros em ambientes de produção e não produção em tempo de execução;
- 2.38. Detectar vulnerabilidades nas tecnologias a seguir:
  - 2.38.1. Java;
  - 2.38.2. .NET;
  - 2.38.3. Node.js;
  - 2.38.4. PHP;
  - 2.38.5. Go;
  - 2.38.6. Kubernetes.
- 2.39. Fornecer uma visão geral dos problemas de segurança atuais no ambiente monitorado;
- 2.40. Exibir o número de problemas de segurança abertos atualmente no ambiente monitorado;
- 2.41. Exibir a porcentagem de hosts cobertos pela detecção de vulnerabilidade de tempo de execução durante a última hora;
- 2.42. Exibir o número máximo de problemas de segurança no ambiente monitorado que foram abertos todos os dias nos últimos 30 dias, divididos por nível de risco;
- 2.43. Listar todas as vulnerabilidades detectadas no ambiente monitorado;
- 2.44. Pontuar as vulnerabilidades de acordo com o nível de riscos (Crítico, Alta, Médio, Baixo e Nenhum);

- 2.45. Listar a situação de cada vulnerabilidade: Aberta, Resolvida, Aberta e Silenciada pelo operador;
- 2.46. Permitir a definição de regras personalizadas de monitoramento de segurança por meio da interface do usuário WEB ou API;
- 2.47. Permitir a transmissão de problemas de segurança às equipes para fins de alerta e correção;
- 2.48. Deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade das seguintes plataformas tecnológicas:
- 2.48.1. Ambiente de virtualização VMWare a partir da versão 6.5;
  - 2.48.2. Aplicações Java compatíveis com a especificação Java SE 6 ou posteriores, incluindo a versão 18, suportando pelo menos as implementações de JVM da Sun/Oracle e OpenJDK e/ou desenvolvida com a tecnologia Spring Boot a partir da versão 1.0, incluindo a versão 2.7;
  - 2.48.3. Servidores de aplicação JBoss Enterprise Application Server (EAP) nas versões 6.4 ou posteriores;
  - 2.48.4. Bancos de dados Oracle, PostgreSQL, SQL Server, MongoDB;
  - 2.48.5. Servidores web Apache a partir da versão 2.2 e posteriores, incluindo a versão 2.4.54 e IIS a partir da versão 7.5, incluindo a versão 10;
  - 2.48.6. Servidores web Apache a partir da versão 2.2 e posteriores, incluindo a versão 2.4.54 e IIS a partir da versão 7.5, incluindo a versão 10;
  - 2.48.7. Openshift versão 4 e superiores.
- 2.49. Deverá ter a capacidade de monitorar o uso de recursos dos contêineres do RedHat Openshift, individualmente e de forma geral, nos servidores que os hospedam;
- 2.50. Deverá instrumentar e monitorar as aplicações nas plataformas indicadas sem demandar alterações no código fonte das aplicações ou o desenvolvimento de APIs para extração de informações;
- 2.51. Deverá dispor de “Bytecode Instrumentation” para monitoração de classes e métodos das aplicações;
- 2.52. Deverá ser oferecida com interface, de operação e administração, exclusivamente WEB e compatível com o navegador Google Chrome versão 103 e posteriores e Edge versão 103 e posteriores;
- 2.53. Através de agente instalado nas aplicações e/os servidores, deverá descobrir, automaticamente todos os processos, serviços e aplicações e as respectivas dependências entre hosts e processos;
- 2.54. A solução deverá suportar a natureza dinâmica intrínseca a este tipo de ambiente, não exigindo configuração manual para monitoramento de cada contêiner, pod e host utilizando um único operador;
- 2.55. Apresentar acréscimo máximo (overhead) de até 5% sobre o consumo de recursos da plataforma tecnológica (servidor, aplicação, processos, serviços). Será considerada a média de consumo para efeitos deste cálculo com base em períodos de tempo preestabelecidos;
- 2.56. A solução deverá realizar atualizações de seus componentes de forma automática sem qualquer tempo de inatividade ou perda de dados do monitoramento;

- 2.57. Disponibilizar o nível de disponibilidade do servidor, bem como eventos, problemas e erros ocorridos;
- 2.58. Apresentar visibilidade fim-a-fim, investigando os diversos estágios das aplicações sem a necessidade de instalação de agentes adicionais que não componham a solução ofertada;
- 2.59. Para ambiente de virtualização, exibir a situação dos servidores do ambiente, apresentando, no mínimo, as seguintes métricas de performance e disponibilidade: CPU, memória, disco e rede;
- 2.60. Realizar a verificação automática de performance e disponibilidade da rede por transação;
- 2.61. Indicar, para as tecnologias descobertas, no mínimo, as informações de uso de CPU, consumo de memória, taxa de transmissão ao longo do tempo, pelo menos para as transações que apresentarem problemas de performance;
- 2.62. Descobrir automaticamente e dinamicamente a topologia da aplicação alvo, contendo a comunicação entre seus componentes e apresentando um mapa completo da aplicação e suas dependências;
- 2.63. A descoberta deverá ser realizada de forma automática e constante, atualizando dinamicamente sem intervenção manual do analista/usuário;
- 2.64. A descoberta automática deverá suportar, no mínimo, os seguintes elementos: HTTP/HTTPS, web services, banco de dados, serviço de mensageria (exemplo: MQ), LDAP/Active Directory, máquina física ou virtual, chamada a serviço externo de terceiros ou servidor remoto;
- 2.65. Para os componentes de tecnologia descobertos, deverá ser monitorado o volume de chamadas/requisições e seu tempo de resposta;
- 2.66. A monitoração das aplicações deverá ser iniciada de forma automática, junto com a inicialização do respectivo servidor de aplicações;
- 2.67. Acompanhar a performance do ambiente, verificando a utilização de CPU por transação ou processo. Para cada transação, deverá ser possível identificar o código-fonte, no nível de métodos;
- 2.68. Permitir a verificação da performance do nível de utilização de CPU dos processos de Garbage Collection;
- 2.69. Verificar a performance dos serviços e métodos, indicando os tempos de resposta, utilização de CPU, requisições por período de tempo, taxas e quantidade de falhas e as possíveis mensagens de erros;
- 2.70. A solução deverá, para cada serviço, indicar as aplicações que consomem o serviço específico, bem como os bancos de dados e os respectivos comandos SQL acessados pelo serviço analisado;
- 2.71. A solução deverá, para cada serviço, indicar, de forma gráfica, o fluxo das requisições que chamam e que são chamadas pelo serviço em análise;
- 2.72. A solução deverá, para cada serviço, indicar o gráfico da distribuição dos tempos de respostas das chamadas, permitindo identificar as frequências de respostas mais ocorridas no tempo analisado;
- 2.73. Realizar a verificação da performance e disponibilidade dos principais serviços de terceiros acessados na Internet e deverá permitir a inclusão de novos;
- 2.74. Apresentar visão gráfica (mapas ou representação gráfica equivalente) do ambiente ou aplicação monitorada, contendo no mínimo:
- 2.74.1. Visão gráfica pré-definida para as principais métricas e análises disponibilizadas pela solução. Deverá permitir a criação e customização de painéis, gráficos ou mapas com a inclusão ou retiradas de informações disponibilizadas pela solução;
- 2.74.2. Visão gráfica da análise da performance da aplicação identificando os serviços e infraestrutura utilizada pela aplicação, bem como informações a respeito dos acessos de origem das

- transações, como navegador e visão geográfica dos acessos;
- 2.74.3. Visão gráfica apresentando as informações da aplicação em períodos históricos e permitindo filtros na escala e período de tempo (por exemplo: tempo real, ontem, últimos 7 dias, últimos 15 dias e últimos 30 dias);
- 2.74.4. Visão gráfica apresentando o volume de execuções e tempos médio de resposta entre todos os componentes da aplicação de acordo com a escala e período de tempo selecionado;
- 2.74.5. Visão gráfica de eventuais desvios no comportamento da aplicação (por exemplo, problemas de performance na comunicação entre dois componentes).
- 2.75. Possibilitar a criação de dashboards (painéis), customizados pelo usuário/analista, fazendo uso das métricas coletadas e correlacionando-as ao comportamento da aplicação;
- 2.76. Permitir a criação de mais de um dashboard com componentes e visões diferentes, permitindo o compartilhamento de cada um deles. Nestes dashboards deve ser possível incluir informações relacionadas a negócio, aplicações, processos, infraestrutura, transações, mapas, gráficos e demais informações coletadas e disponibilizadas pela solução;
- 2.77. A customização de dashboards deve ser simplificada, sem demandar a alocação de técnicos especializados para desenvolvimento de código ou uso de APIs;
- 2.78. Realizar a verificação da performance das ações dos usuários exibindo, no mínimo, na linha do tempo, a quantidade de ações, a duração das ações, situação das ações (exemplo: sucesso, erro) e o tempo de execução das ações;
- 2.79. Disponibilizar informações a respeito das principais ações de usuário nas aplicações, indicando o total de ações executadas por período de tempo, exibindo informações a respeito do tempo de contribuição das ações, considerando ao menos, tempo de rede e tempo de servidor;
- 2.80. Para os erros de JavaScript identificados nas aplicações, apresentar ao menos as seguintes informações: sistema operacional de origem, navegador, localidade e ação que gerou o erro. Para cada tipo de informação, a solução deverá indicar a quantidade de erros ocorrida, por categoria;
- 2.81. Descobrir automaticamente transações de negócio (ações resultantes da interação com usuários ou sistemas);
- 2.82. Detectar transações de negócio de forma automática, iniciadas, no mínimo, com base nos seguintes protocolos/tecnologias: HTTP/HTTPS, web services, serviços de mensageria (exemplo: MQ), Spring Bean, chamadas externas de terceiros ou servidores remotos;
- 2.83. Verificar se uma transação ou requisição WEB (exemplo: HTTP ou HTTPS) foi atendida do ponto de vista do usuário final, identificando a satisfação do usuário segundo a métrica APDEX ([www.apdex.org](http://www.apdex.org)) ou similar;
- 2.84. Após ter realizado a descoberta das aplicações e transações, deverá apresentar visão gráfica da topologia da transação de negócio;
- 2.85. Descobrir o fluxo e arquitetura completa da transação de negócio, com suporte para transações síncrona, assíncrona e com múltiplos threads;
- 2.86. Permitir monitorar as execuções das transações de negócio, contendo minimamente as seguintes métricas: quantidade de execuções da transação, tempos de resposta e volume de erros, com drilldown detalhado do código executado (classes e métodos) para as transações que se desviarem do padrão normal de funcionamento executadas nos servidores de aplicação;

- 2.87. Classificar e quantificar a execução das transações de acordo com seu tempo de resposta e eventuais erros, de forma a possibilitar ao usuário/analista a identificação de falhas na linha do tempo (exemplo: Tempo de Resposta, Taxa de Falha e Throughput);
- 2.88. A classificação e quantificação deverá ser suportada, no mínimo, em nível de aplicação, transação de negócio e servidor de aplicação;
- 2.89. Disponibilizar informações a respeito de problemas que afetam ou afetaram uma aplicação, permitindo o detalhamento do problema;
- 2.90. Para os problemas identificados no ambiente monitorado, a solução deverá apontar o número de aplicações e componentes de infraestrutura afetados pelo problema;
- 2.91. Para os problemas ocorridos, identificar impacto e causa raiz de forma automática e inteligente;
- 2.92. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;
- 2.93. Ser capaz de analisar os logs, pelo menos 50GB/dia, das aplicações, serviços e infraestrutura permitindo criar regras de notificação baseado na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs;
- 2.94. Disponibilizar informações a respeito de eventos ocorridos na aplicação, como restart ou deploy, permitindo o correlacionamento de problemas com um possível problema de deploy;
- 2.95. De forma automática e inteligente a solução deverá identificar os problemas que estão ocorrendo no ambiente, analisando automaticamente todos os relacionamentos existentes entre todos os componentes, de forma a apontar os problemas agrupados, separando causa e efeito. Deverá fazer isso em tempo real e manter o histórico dos problemas ocorridos;
- 2.96. Ser capaz de aprender automaticamente o comportamento do ambiente e suas respectivas aplicações, e criar baseline dinâmico de todas as transações capturadas pela solução;
- 2.97. O baseline deverá permitir configuração para detectar desvios de comportamento das aplicações / transações, com base em escalas e períodos de tempo distintos (por exemplo: últimas horas, horário de produção, dias do mês);
- 2.98. Identificar transações com baixa performance, lentas ou travadas, sem intervenção manual;
- 2.99. Identificar queries SQL com baixa performance ou lentas, sem intervenção manual;
- 2.100. Identificar sistemas de backend ou serviços externos lentos ou indisponíveis, sem intervenção manual;
- 2.101. Apresentar detalhamento de tempos de execução em nível de classe, método e comandos SQL, para as transações que desviarem do comportamento normal detectado por meio do baseline dinâmico;
- 2.102. Apresentar todos os métodos executados, pelo menos das transações decorrentes de algum problema de performance, pela aplicação sem a necessidade de configuração manual por parte do usuário/analista;
- 2.103. Configurar automaticamente baseline de novos componentes, sem intervenção manual, evitando grande volume de alertas e falso positivos;
- 2.104. Definir de forma automática e inteligente os critérios para definição de problemas e incidentes, considerando o histórico e comportamento do ambiente;
- 2.105. Dispor de sistema de alertas para notificação eficaz de problemas em tempo real;

- 2.106. Os alertas deverão ser identificados de maneira direta e clara, sem necessidade de drilldowns para visualização de um problema. Desejável painel exclusivo para visualização de alertas;
- 2.107. Possuir a capacidade de criação automática de alertas com base em métricas estáticas e dinâmicas, resultantes da geração do baseline automático da solução;
- 2.108. Ter previamente configurado alertas para ao menos as seguintes métricas: CPU, memória, disco, rede, tempos de resposta da aplicação, taxas de falha e erros da aplicação, quantidade e duração das ações de usuários, tempos de resposta de bancos de dados e taxa de falhas e erros de bancos de dados;
- 2.109. Deverá executar ações resultantes da deflagração de um alerta, suportando, no mínimo: envio de e-mail;
- 2.110. Permitir também integração customizada via Webhook;
- 2.111. Permitir a criação de alertas baseados em regras preestabelecidas, sem ter a necessidade de configuração de métricas individualmente (exemplo: um alerta configurado para transações de negócio de uma aplicação será automaticamente aplicado para uma nova transação descoberta pela solução, para a mesma aplicação);
- 2.112. A solução deverá ter a capacidade e a inteligência para identificar e reportar de forma correlacionada um único problema, que afeta vários componentes tecnológicos, com apontamento de uma possível causa raiz;
- 2.113. Realizar a verificação da performance das chamadas à banco de dados feita pelas aplicações, suportando ao menos MongoDB, SQL Server, PostgreSQL e Oracle, não necessitando realizar a instalação de agentes no servidor de banco de dados;
- 2.114. Exibir, para as conexões com o banco de dados, a taxa de falhas, tempo de resposta médio e quantidade de requisições por período de tempo;
- 2.115. Exibir a listagem das consultas mais lentas aos bancos de dados;
- 2.116. Para cada comando SQL, apresentar a quantidade de execuções, taxa de falha e o tempo de resposta médio;
- 2.117. Para as consultas a banco de dados, disponibilizar gráfico da distribuição dos tempos de resposta pela quantidade de ocorrências, permitindo assim que seja possível identificar os tempos de resposta que mais ocorrem durante a análise;
- 2.118. Para os comandos de banco de dados, indicar os comandos mais executados (exemplo: alteração, consulta), indicando a quantidade na unidade de tempo e o tempo médio de resposta, bem como detalhando os comandos;
- 2.119. A partir de um comando de banco de dados, permitir rastrear a aplicação e serviços que o executou, seja em Java ou .NET;
- 2.120. Possuir mecanismos de visualização de dados históricos sem a necessidade de leitura de arquivos externos à solução;
- 2.121. Os relatórios devem ser acessíveis via WEB;
- 2.122. O processamento de dados para consolidação da base, assim como para geração de relatórios e consultas, não deverá ocorrer nos servidores monitorados e sim na plataforma de gerenciamento específico da CONTRATADA em seu Datacenter;
- 2.123. Possuir controle de acesso, permitindo criar e modificar grupos de perfis de acesso;
- 2.124. Permitir ao administrador da solução habilitar ou desabilitar a verificação da performance do ambiente monitorado;

2.125. Permitir o monitoramento de quantidade de chamadas e tempo de resposta de API REST providas pelas aplicações;

2.126. Permitir o monitoramento dos componentes do cluster Openshift para orquestração de contêineres, sendo possível obter métricas sobre os servidores, processos de gerenciamento, utilização de recursos computacionais (CPU, memória, rede e armazenamento).

### 3. TREINAMENTO

3.1. Treinamento oficial cobrindo toda a solução contratada;

3.2. O treinamento deverá abranger a operação das soluções ofertadas no Lote I;

3.3. O treinamento será em português, podendo ser ministrado na modalidade remota em plataforma virtual disponibilizada pela CONTRATADA ou presencial nas dependências da CONTRATANTE, a ser definido pela CONTRATADA na emissão da Ordem de Serviço (OS);

3.4. O treinamento deverá englobar a realização de laboratórios práticos, fornecidos pela CONTRATADA, para configuração e execução de exercícios práticos na mesma versão dos produtos ofertados;

3.5. O evento abordará no mínimo: o uso da ferramenta, instalação, configuração, operação da ferramenta, gerenciamento, resolução de problemas, e poderá ser gravado para fins de documentação, caso seja de interesse da CONTRATANTE;

3.6. Deverá contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução ofertada;

3.7. O treinamento será direcionado aos técnicos da CONTRATANTE, deverá ser focado na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento dos recursos, configurações existentes e sua utilização;

3.8. Deverá ser entregue para a contratante a proposta com o conteúdo do treinamento;

3.9. É de responsabilidade da contratada todo material audiovisual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, e quaisquer outras despesas diretas ou indiretas;

3.10. O material didático será fornecido em português, pela contratada, abordando todos os tópicos do curso;

3.11. O treinamento será ministrado por pessoa (aluno), com carga horária de pelo menos 20 (vinte) horas;

3.12. Os treinamentos deverão ser realizados em dias úteis e não poderão exceder o horário comercial;

3.13. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica da Contratante e comunicados a Contratada com antecedência de 10 (dez) dias corridos, dentro do prazo de até 30 dias da emissão da ordem de serviço;

3.14. A Contratante reserva-se o direito de não aceitar o módulo ministrado, podendo, a seu critério, solicitar a troca de instrutor ou até mesmo repetição do mesmo, caso não seja satisfatório;

3.15. Deverá ser ministrado por instrutor capacitado na ferramenta, devendo ser comprovado por meio de certificados ou declaração emitida pelo fabricante em até 36 (trinta e seis) horas corridas após a emissão da ordem de serviço;

3.16. Deverá ser fornecido pela contratada certificado de capacitação para os participantes do treinamento;

3.17. Por não ser realizado em ambiente produtivo da CONTRATANTE, não se faz necessário suporte web ou telefônico ao item de treinamento;

3.18. Por não ser realizado em ambiente produtivo da CONTRATANTE, não se faz necessário acordo de nível de serviço para resolução de problemas.

### 4. SUPORTE À SOLUÇÃO

4.1. O Suporte à solução terá duração de 12 (doze) meses, conforme período de garantia;

4.2. A contratada deverá disponibilizar por meio da Internet uma aplicação WEB para registro dos chamados de suporte técnico através de login e senha fornecida para os usuários autorizados da contratante, em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia durante todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados);

4.3. O suporte contará também com atendimento telefônico, exclusivamente em língua portuguesa (PT-BR), e disponível no regime 8x5, sem prejuízo aos demais canais de atendimento que serão no regime 24x7;

4.4. A contratante poderá efetuar um número ilimitado de chamados para suporte técnico, durante a vigência do contrato, para suprir suas necessidades com relação a solução;

4.5. Entende-se por manutenção todos os procedimentos destinados ao reestabelecimento operacional da solução com todas as suas funcionalidades, motivados pela ocorrência de incidentes na solução e/ou problemas recorrentes na solução, ajustes, reparos e correções necessárias;

4.6. A manutenção será destinada a remover os defeitos apresentados pelos componentes de software de todo o objeto do contrato, compreendendo também a atualização de versões que se fizerem necessárias;

4.7. A manutenção será realizada sempre que a solução apresentar falha que impeça o seu funcionamento regular e requeira uma intervenção técnica especializada;

4.8. Durante a manutenção, a contratada deverá analisar a solução, sua atual condição de funcionamento, seus logs de sistema e sugerir mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica do contratante decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;

4.9. Todo procedimento de suporte técnico que envolva a paralisação total da solução (como atualizações, aplicação de patches e outros) deverá ser devidamente agendado e autorizado pela contratante, de modo a não causar impacto no ambiente de produção;

4.10. Cada pessoa cadastrada no sistema como usuário deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro tanto ao sistema, como ao recurso de abertura de chamadas de suporte técnico, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço;

4.11. A forma de atendimento será remota, preferencialmente, ou do tipo local (on-site), conforme a necessidade do atendimento e mediante abertura e registros de chamados técnicos nos canais oficiais. A CONTRATANTE poderá exigir, no ato de abertura do incidente ou requisição, dependendo do nível de criticidade do atendimento, que o mesmo seja feito de maneira presencial ou de maneira remota;

4.12. Também farão parte do escopo do “Serviço de Suporte Avançado”:

- a) Solução e troubleshooting de problemas de funcionamento da solução contratada;
- b) Escalação de problemas para as áreas responsáveis de Administração e Operação;
- c) Atuação em chamados de problemas e incidentes abertos no Help Desk;
- d) Atualização dos chamados;
- e) Apoio e esclarecimento de causa raiz do problema;
- f) Detalhamento da solução adotada;
- g) Documentação de evidências;
- h) Correções de falhas (bugs) de software;
- i) Executar as demais atualizações de software necessárias ao bom funcionamento da solução.

4.13. Para efeito de avaliação dos níveis de serviços prestados no suporte avançado, considerar-se-á a contagem do tempo de atendimento a partir da abertura do chamado, independentemente desta ter sido realizada fora do horário comercial;

4.14. Devem ser cumpridos os prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme quadro a seguir:

<b>Classificação</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo para iniciar o atendimento</b>	<b>Tempo máximo de solução</b>
Urgente	Problema técnico que impeça a utilização da solução em sua totalidade	30 minutos	2 horas
Importante	Problema técnico que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade	30 minutos	4 horas
Normal 2	Problema técnico que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade	2 horas	24 Horas
Normal 1	Problema técnico que gere pouco ou baixo impacto na utilização da solução	4 horas	48 Horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento	4 horas	48 Horas

4.15. Para fins de fiscalização, a contratada deverá fornecer mensalmente, relatórios sobre a prestação dos serviços, preferencialmente em formato PDF, constando as seguintes informações:

- 4.15.1. Informações analíticas e sintéticas sobre os serviços realizados, incluindo-se chamados abertos e fechados, enfatizando aqueles resolvidos no período todos os chamados ocorridos no período, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema e descrição da solução.
- 4.15.2. Dados da reabertura de chamados, quando for o caso, que foram fechados sem serem devidamente resolvidos e que, por esse motivo, necessitaram ser reabertos;
- 4.15.3. Cada solicitação de suporte remoto, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.
- 4.16. O suporte técnico deverá ser realizado por profissionais especializados e devidamente capacitados, certificados pelo fabricante e deve cobrir todos e quaisquer defeitos ou falhas apresentadas, incluindo ajustes e correções na solução;
- 4.17. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a substituição imediata dos técnicos envolvidos no atendimento caso julgue ineficiente os resultados inerentes à prestação de serviço e resolução dos problemas. Nestes casos, a CONTRATADA terá um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para a substituição da equipe de atuação;
- 4.18. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;
- 4.19. A contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

## 5. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- 5.1. A CONTRATANTE proverá o ambiente necessário para a utilização das licenças, inclusive disponibilizando uma equipe técnica para viabilizar a implementação da ferramenta;
- 5.2. A CONTRATADA deve realizar, de forma remota por video conferência ou nas dependências da CONTRATANTE, antes do início da implantação da solução, uma reunião inicial de projeto em conjunto com as áreas de Segurança da Informação e infraestrutura da Contratada para definir o Plano de Trabalho de instalação e configuração da solução;
- 5.3. Após a reunião inicial de projeto será produzida uma ata, assinada por todos os participantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE participantes, contemplando o planejamento, escopo, cronograma, discriminação dos produtos entregáveis, dimensionamento da infraestrutura tecnológica necessária, discriminação da equipe do projeto com perfis e quantitativos mínimos, relatório de controle e tratamento de riscos do projeto e demais artefatos que se façam necessários no entendimento da CONTRATADA;
- 5.4. Compreende-se nesta etapa a instalação de sistemas, softwares, aplicativos e demais produtos da CONTRATADA, na infraestrutura da CONTRATANTE;
- 5.5. A etapa de instalação e configuração deve acontecer de forma gradual e transparente, de acordo com a conveniência da CONTRATANTE;
- 5.6. Durante esta etapa, a equipe da CONTRATADA deverá estar presente, nos horários de implantação e migração, definidos pela CONTRATANTE;
- 5.7. As atividades de instalação e configuração, de acordo com a necessidade, poderão ser executadas em horário comercial, período noturno ou final de semana;
- 5.8. Durante a etapa de instalação e configuração, os produtos fornecidos pela CONTRATADA serão colocados em plena operação, em condições reais de produção;
- 5.9. A CONTRATADA deverá, com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE, planejar e realizar a instalação e configuração dos softwares com total interoperabilidade no ambiente atual da CONTRATANTE, sem impacto no ambiente de produção;
- 5.10. Durante a implantação e integração, caso seja necessário, a CONTRATADA deverá realizar, entre outras atividades: instalação de softwares, acompanhamento de migrações de tarefas e políticas, elaboração e execução de script, análise de performance, tuning, resolução de problemas e implementação de segurança;
- 5.11. Para instalação e configuração devem ser consideradas as seguintes premissas:

- 5.12. Caberá a CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários à instalação da Solução;
- 5.13. Caberá a CONTRATADA disponibilização de ferramentas / scripst de retorno imediato ao estado original da estrutura da CONTRATANTE caso a instalação dos produtos / softwares da CONTRATADA apresente falha;
- 5.14. A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças necessárias dos PRODUTOS ofertados e dos elementos adicionais que se fizerem necessários à instalação e ao pleno funcionamento do ambiente de produção.
- 5.15. A contratada deverá disponibilizar por meio da Internet uma aplicação WEB para registro dos chamados de suporte técnico através de login e senha fornecida para os usuários autorizados da contratante, em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia durante todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados);
- 5.16. O suporte contará também com atendimento telefônico, exclusivamente em língua portuguesa (PT-BR), e disponível no regime 8x5, sem prejuízo aos demais canais de atendimento que serão no regime 24x7;
- 5.17. A contratante poderá efetuar um número ilimitado de chamados para suporte técnico, durante a vigência da instalação, para suprir suas necessidades com relação a solução;
- 5.18. Devem ser cumpridos os prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme quadro a seguir:

Classificação	Descrição	Prazo para iniciar o atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	Problema técnico em produção que impeça completamente a utilização do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	30 minutos	2 horas
Importante	Problema técnico em produção que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	30 minutos	4 horas
Normal	Problema técnico em produção que gere pouco ou baixo impacto na utilização do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	2 horas	24 Horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento	4 horas	48 Horas

5.19. Para fins de fiscalização, a contratada deverá fornecer mensalmente, relatórios sobre a prestação dos serviços, preferencialmente em formato PDF, constando as seguintes informações:

- 5.19.1. Informações analíticas e sintéticas sobre os serviços realizados, incluindo-se chamados abertos e fechados, enfatizando aqueles resolvidos no período todos os chamados ocorridos no período, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema e descrição da solução.
- 5.19.2. Dados da reabertura de chamados, quando for o caso, que foram fechados sem serem devidamente resolvidos e que, por esse motivo, necessitaram ser reabertos;
- 5.19.3. Cada solicitação de suporte remoto, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.
- 5.20. O suporte técnico deverá ser realizado por profissionais especializados e devidamente capacitados, certificados pelo fabricante e deve cobrir todos e quaisquer defeitos ou falhas apresentadas, incluindo ajustes e correções na solução;
- 5.21. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a substituição imediata dos técnicos envolvidos no atendimento caso julgue ineficiente os resultados inerentes à prestação de serviço e resolução dos problemas, conforme exemplos listados nos itens 5.21.1 a 5.21.3. Nestes casos, a CONTRATADA terá um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para a substituição da equipe de atuação

5.21.1. Dificuldade na resolução de problemas que afetem a produção;

- 5.21.2. Não atendimento recorrente dos prazos de início de atendimento de chamados;
- 5.21.3. Não atendimento recorrente dos prazos de solução de chamados;
- 5.22. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;
- 5.23. A contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

## 6. CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA, CONSULTORIA ESPECIALIZADA, ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA

- 6.1. Os serviços técnicos de customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica serão realizados a partir da emissão de Ordem de Serviço específica, que constará a demanda (escopo) pretendido;
- 6.2. A CONTRATANTE não terá obrigação de consumir o saldo de USTs de Serviços Técnicos de customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica;
- 6.3. A OS será aberta formalmente pelo GESTOR do contrato e em caso de sua ausência, poderá ser realizado pelo FISCAL do contrato;
- 6.4. Ao receber a OS a CONTRATADA irá agendar reunião em até 2 (dois) dias úteis para alinhamento do entendimento da demanda e das atividades presentes na OS;
- 6.5. A execução das atividades da OS, será acompanhada por técnico designado pela CONTRATANTE, responsável por fazer os apontamentos e atesto técnico dos serviços desenvolvidos;
- 6.6. Quando finalizadas as atividades da OS a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE para agendamento do Workshop de Repasse de Conhecimento e entrega das documentações pertinentes, obrigatório para conclusão da OS;
- 6.7. O Workshop de Repasse de conhecimento não deverá ser computado no tempo gasto à execução da OS;
- 6.8. Finalizado o Repasse de conhecimento o técnico designado para acompanhar a execução, juntamente com a equipe técnica demandante, irá validar as atividades entregues, conforme objetivo esperado, e será emitido TERMO DE ENTREGA PROVISÓRIO pelo Fiscal do Contrato;
- 6.9. Caso durante a validação da OS seja encontrada alguma não conformidade, será encaminhada à CONTRATADA o relatório de inconsistências para que sejam corrigidas;
- 6.10. A CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para realizar a correção das inconsistências apresentadas, a contar do recebimento do relatório de inconsistências enviado pela equipe técnica;
- 6.11. Será permitido o limite de até 5 inconsistências por OS, sem prejuízo no faturamento da OS por parte da CONTRATADA. Em caso maior, será aplicada pela Fiscalização do contrato penalização de 0,2% sob o valor da OS por cada inconsistência que exceda o limite;
- 6.12. Uma vez validada a entrega das atividades da OS, será emitido o TERMO DE ENTREGA DEFINITIVO da OS e assim liberar a CONTRATADA para faturamento;
- 6.13. A contratante terá o direito de propriedade sobre todos os produtos desenvolvidos sob demanda pela contratada, bem como toda documentação a eles associados;

## 7. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 7.1. O Catálogo de Serviços descreve e detalhada um conjunto de tarefas passíveis de serem demandadas pelo Contratante no escopo de uma OS;

Catálogo de Serviços							
Cod.	Serviço	Complexidade	Volume do Serviço em USTs	Fator	Total de UST	Quantidade Mensal	Total USTs em 12 meses

1	Análise da aplicação com problemas e elaboração de proposta de medida	Alta	27	3	81	6	5.832
2	Operação assistida e monitoramento de confiabilidade do ambiente (ativos, serviços, aplicação e usuários), gerenciamento de problemas.	Baixa	140	1	140	1	1.680
3	Integração de componentes ou extensões que forneçam dados	Média	14	2	28	5	1.680
4	Customização de painel de informações (dashboard)	Média	16	2	32	5	1.920
5	Mapeamento de coleta de dados para criação de métricas de origem da aplicação, ativos e da experiência de usuários	Média	9	2	18	10	2.160
6	Planejamento e elaboração de script para execução periódica de usuários sintéticos	Baixa	18	1	18	10	2.160
7	Configuração do monitoramento da experiência do usuário	Baixa	14	1	14	6	1.008
8	Análise de vulnerabilidades, segurança e acessos inadequados a uma aplicação com elaboração de proposta de solução	Alta	14	3	42	5	2.520
<b>Quantidade TOTAL</b>							<b>18.960</b>

## 7.2. Revisão do Catálogo de Serviços;

7.2.1. Após três meses do início da execução contratual, o Catálogo de Serviços poderá ser revisto pelo Contratante, para o saneamento de inconformidades observadas ou inclusão de novas tarefas (itens de catálogo) inerentes ao objeto da contratação;

7.2.2. A quantidade de UST estabelecida no “Catálogo de Serviços” para cada item não será alterada durante a fase de execução contratual, salvo nos casos de evidente inadequação à realidade fática;

7.2.3. Novas tarefas passíveis de contratação podem ser acrescentadas ao Catálogo de Serviços, desde que estejam relacionadas ao objeto desta contratação;

## 8. GARANTIA DO PRODUTO

8.1. Considera-se “garantia” a obrigação da CONTRATADA em reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções de fábrica, durante o prazo de garantia especificado neste documento;

8.2. A garantia terá duração de 12 (doze) meses

- A garantia deve obrigatoriamente prover, ao longo de sua duração e sem ônus adicionais para o contratante:

- Atendimento via canal telefônico e/ou web, por no mínimo, 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), preferencialmente em língua portuguesa (PT-BR), sendo também admitido o atendimento em língua inglesa;
- A solução deverá ainda prover suporte 24x7 no que tange ao acesso às atualizações do produto e abertura de chamados técnicos por todo o período da garantia;
- Acesso para downloads de patches, drivers, atualização de software e quaisquer outras atualizações de softwares necessárias, que devem estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao Contratante, durante todo o período de garantia.
- Em caso do software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência da garantia, a empresa contratada deverá fornecer a nova versão do produto equivalente, na mesma quantidade estabelecida em contrato, de modo a garantir a continuidade da solução.
- Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados.
- Deve ser ofertada sempre a versão estável mais atual de todos os softwares da solução, liberada oficialmente pelo fabricante do software;
- Deverá permitir a utilização de todas as funcionalidades, tecnologias e recursos especificados, de forma irrestrita e sem necessidade de licenciamentos ou ônus adicionais. A solução deverá estar licenciada para toda sua capacidade e funcionalidade, e este licenciamento poderá incluir agentes da solução para sistemas específicos, se for o caso;
- Caso seja necessário a instalação de algum agente da solução de software por causa de alguma peculiaridade da Máquina Virtual, todos os agentes deverão estar inclusos neste licenciamento, sem nenhum tipo de cobrança adicional para a CONTRATANTE;
- Todas as máquinas virtuais necessárias para o funcionamento da solução deverão estar contabilizadas no licenciamento provido pela
- solução, não sendo debitada das quantidades contratadas.

## **9. DOCUMENTAÇÃO E INSPEÇÃO DE HOMOLOGAÇÃO DA SOLUÇÃO PARA FINS DE ACEITAÇÃO (PROVA DE CONCEITO)**

9.1. Para a avaliação de proposta de solução apresentada, será solicitado a realização de inspeção para fins de homologação ao LICITANTE, em ordem de melhor classificação, que demonstre os requisitos técnicos indicados no Termo de Referência;

9.2. O licitante classificado em primeiro lugar na fase de lances deverá encaminhar os manuais técnicos da solução que comprovem os requisitos técnicos-funcionais previstos no Termo de Referência. Deverá apresentar planilha ponto a ponto de verificação de atendimento às especificações técnicas, a fim de facilitar a verificação da adequação da solução proposta às características técnicas obrigatórias constantes no Termo de Referência, contendo as indicações precisas, na documentação da solução, que comprovem todas as características técnica exigidas no Anexo I.

9.3. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a realizar a Prova de Conceito (POC) no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação do pregoeiro via chat do SIGA-RJ. O prazo poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias corridos mediante requisição fundamentada do licitante.

9.4. Somente serão aceitos para comprovação das características técnicas documentos originais do fabricante (datasheets, sites ou documentação oficial do fabricante) específicos à solução ofertada, escritos em português ou inglês, não sendo admitidas montagens ou adaptações, totais ou parciais, sobre o texto do Termo de Referência.

9.5. A equipe técnica do PRODORJ analisará os manuais técnicos-funcionais, verificando se os requisitos previstos neste Termo de Referência, são atendidos em sua totalidade pela solução. Caso a licitante melhor classificada logre êxito na fase de documentação técnica será convidada a realizar a Prova de Conceito, conforme abaixo.

9.6. A inspeção não deverá ter custo adicional ao CONTRATANTE;

9.7. As atividades serão realizadas em data a ser oportunamente publicada aos LICITANTES pelo(a) pregoeiro(a);

9.8. O prazo máximo para a conclusão de todas as etapas previstas na inspeção será de 5 (cinco) dias úteis a partir da data de informada pelo(a) pregoeiro(a).

- 9.9. A inspeção será acompanhada por equipe técnica a ser indicada pela CONTRATANTE;
- 9.10. A CONTRATANTE disponibilizará a aplicação para a realização da inspeção, que deverá ser realizada em ambiente definido pela CONTRATANTE;
- 9.11. A CONTRATANTE fará a avaliação para garantir a plena execução de todas as atividades relativas inspeção, e ainda:
- 9.11.1. Emitirá o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
- 9.11.2. Emitirá o termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, para fins de continuidade do procedimento licitatório, no prazo de 05 (cinco) dias após o encerramento da inspeção.
- 9.12. Os licitantes que tenham participado da etapa competitiva e desejem acompanhar a realização da POC, deverão encaminhar e-mail endereçado a Comissão Permanente de Licitação (cdl@proderj.rj.gov.br). Serão aceitos pedidos de acompanhamento recebidos até as 16:00 h. do dia que antecede a data de realização da prova de conceito. No e-mail deverão constar: dados da empresa interessada (nome, CNPJ e contato) e de seu representante (RG, CPF e contato) para o devido credenciamento.
- 9.13. A prova de conceito será realizada preferencialmente no PRODERJ no endereço abaixo mencionado: Rua da Conceição n° 69, 24° e 25° andar, Centro, Rio de Janeiro – RJ CEP: 20051-011.
- 9.14. A POC será realizada em horário comercial entre 10h e 18h (horário de Brasília).
- 9.15. No dia da realização da POC um representante credenciado da licitante deverá estar presente para sanar quaisquer dúvidas ou divergências levantadas pela equipe técnica.
- 9.16. Para confirmação das especificações funcionais (durante a realização da POC), não será autorizado o uso de slides ou vídeos.
- 9.17. Não será autorizado modificar ou gravar códigos em qualquer mídia durante e após a realização da POC.
- 9.18. A violação a qualquer uma das regras estabelecidas desclassificará o licitante.
- 9.19. Quaisquer dificuldades que impeçam a continuidade dos trabalhos ou que provoquem atividades adicionais para realização da POC (pelos processos internos dos entes públicos), não terão seu tempo contabilizado para o prazo da POC, não se admitindo que sejam considerados como prejuízo ao licitante durante a avaliação.
- 9.20. Caso o licitante não compareça na data e horário designados pelo pregoeiro ou, se não atendidos por qualquer motivo, os requisitos descritos neste documento, o licitante será desclassificado.
- 9.21. Concluída a POC, a equipe técnica do PRODERJ considerará apto o sistema que atender a todos os requisitos relacionados no roteiro estabelecido neste Termo de Referência, onde cada item deverá ser preenchido, assinalando-se "atende" ou "não atende".
- 9.22. O relatório final de avaliação será encaminhado ao pregoeiro e publicado no sistema SIGA.
- 9.23. Será desclassificado o licitante que, convocado para a POC não demonstrar a compatibilidade do seu produto com as especificações técnicas exigidas ou não comparecer no dia marcado sob qualquer pretexto.
- 9.24. A desclassificação dará início ao processo de qualificação do segundo colocado na fase de preços, resguardadas todas as condições e prazos previstos neste tópico.
- 9.25. O licitante desclassificado na prova de conceito não terá direito a qualquer indenização.
- 9.26. Todos os prazos estabelecidos neste tópico serão contados em “dias corridos”.
- 9.27. A inspeção será composta pela homologação das funcionalidades, características e demais evidências acerca da Solução de Análise do Desempenho de Aplicações e Transformação Digital, a serem realizadas pela LICITANTE, conforme descrito no roteiro a seguir:
- 9.28. **Roteiro da POC**
- 9.28.1. Instalar os agentes da solução sem a necessidade de modificação manual de código fonte e arquivos de configuração ou desenvolvimento de API's para monitoramento;
- 9.28.2. Download dos agentes de forma automática via API direto no servidor
- 9.28.3. Instalação do agente sem necessidade de configuração de nomes (servidor, processos, aplicação etc...), tokens, chaves, endpoints ou qualquer outra configuração.
- 9.28.4. Após a instalação o agente deve reconhecer automaticamente todas as tecnologias do ambiente.

9.28.5. Demonstrar as tecnologias identificadas automaticamente pelos agentes incluindo suas características, tais como: exe name, path name, versão, portas de comunicação etc.;

9.28.6. Demonstrar o controle de acesso, por usuário e/ou grupo considerando duas abordagens:

- Perfil: administrador, operador, usuário somente de leitura;
- Contexto: Por aplicação, serviço/camada, infraestrutura, transações, métricas, logs etc.

9.28.7. Demonstrar a descoberta automática dos arquivos de logs que são utilizados pelo sistema operacional e tecnologias monitoradas;

9.28.8. Demonstrar o consumo de licenças de cada componente após realização das demonstrações anteriores;

9.28.9. **Monitoramento da aplicação em containers Itens a serem apresentados:**

9.28.9.1. Automatizar o monitoramento de aplicações rodando em ambiente de container sem necessidade de alteração manual das imagens (templates) ou estrutura das aplicações;

9.28.9.2. Monitoração do cluster Kubernetes automática via Operator sem a necessidade de definição de elementos monitorados via arquivo YAML, toda configuração de quais namespaces, workloads ou processos deve ser feita unicamente via UI da plataforma

9.28.9.3. Demonstrar o monitoramento da infraestrutura que suportar o ambiente de container correlacionado com os próprios containers monitorados;

9.28.9.4. Demonstrar a correlação dos eventos de kubernetes com a infraestrutura e containers monitorados;

9.28.10. **Monitoramento da aplicação. Itens a serem apresentados:**

9.28.10.1. Interface exclusivamente web para operação e administração da solução e compatibilidade com, no mínimo os seguintes navegadores: Mozilla Firefox e/ou Google Chrome;

9.28.10.2. Descoberta automática de transações de negócio;

9.28.10.3. Fluxo e arquitetura completa das transações de negócio;

9.28.10.4. Monitoração fim-a-fim das aplicações;

9.28.10.5. Visão gráfica (mapas ou representação gráfica equivalente) do ambiente ou aplicação monitorada;

9.28.10.6. Detectar automaticamente e continuamente as entidades e suas dependências em tempo real, e apresentar visão gráfica de tais entidades e dependências, sem necessidade de configuração manual de correlação;

- Não devem ser configurados arquivos com ids para a correlação de infraestrutura com aplicação monitorada

9.28.10.7. Detectar automaticamente anomalias, incluindo a causa raiz, e agregando em um único registro de incidente todos os eventos gerados. Também determinar o impacto no ambiente (usuários, transações e componentes afetadas) sem a necessidade de configuração manual ou definição de regras de alertas;

9.28.10.8. Garantir que a plataforma informe os problemas sem a necessidade de criação regras de alerta

9.28.10.9. Apresentar uma visão gráfica das aplicações, com rastreabilidade fim-a-fim, desde a requisição do usuário, passando por diversas tecnologias e chegando ao nível de banco de dados. Incluindo os componentes de infraestrutura envolvidos (virtualização, infraestrutura, containers, banco de dados);

9.28.10.10. Demonstrar a ingestão de dados a partir de interface Rest API para traces, logs e métricas a partir de ferramentas terceiras;

9.28.10.11. Garantir a monitoração automática da experiência dos usuários para Java, .Net, Apache, NG;

9.28.10.12. Demonstrar a criação, gravação e execução de monitoramento sintético a partir de navegação de browser, sem a necessidade de desenvolvimento de código;

- Garantir que a gravação do teste seja visual e dentro da própria plataforma sem o uso de ferramentas terceiras;

9.28.10.13. Demonstrar o consumo de licenças de cada componente após realização das demonstrações anteriores;

9.28.11. **Monitoramento da aplicação, banco de dados. Itens a serem apresentados:**

9.28.11.1. Verificação da performance de todas as chamadas à banco de dados feita pelas aplicações;

- Apresentar tela onde seja possível ver todas as queries em execução e classificá-las pelo tempo de resposta, taxa de erros etc... Somente com o uso do agente que monitora as aplicações
- Comandos de banco de dados, os tipos de comandos mais executados;

9.28.11.2. A partir de uma query lenta, poder fazer o rastreamento e saber aplicação, o serviço e a transação que o executou

9.28.11.3. Integração via SAML para Single Sign On

9.28.12. **Monitoramento da experiência dos usuários. Itens a serem apresentados:**

9.28.12.1. Estatísticas de experiência de usuário;

9.28.12.2. Performance das ações dos usuários exibindo, no mínimo, na linha do tempo, a quantidade de ações, a duração das ações, situação das ações;

9.28.12.3. Experiência do usuário em página Web, Virtual Pages, iFrames e chamadas AJAX;

9.28.12.4. Acompanhamento de toda a sessão do usuário de forma individual e com a possibilidade de identificar qual o usuário daquela sessão

9.28.12.5. Todos os itens solicitados devem ser atendidos ao mesmo tempo, ou seja, não será permitido que para atendimento de algum item, a solução deixe de atender outro previsto.

9.28.12.6. Ao final da inspeção a solução deverá estar totalmente operacional coletando e avaliando a performance da aplicação objeto da inspeção.

9.28.12.7. Em caso de necessidade decorrente da falta de escopo da aplicação para demonstração de algum item solicitado, será permitido que a LICITANTE classificada demonstre o item em ambiente próprio, porém on-line e operacional, não sendo permitidos, documentação, print de tela ou apresentações para comprovação. Este recurso somente poderá ser utilizado em último caso, por decisão exclusiva do PRODERJ, quando entender que a impossibilidade de comprovação do item é culpa exclusiva dos dados, aplicação e do ambiente do PRODERJ.

9.28.12.8. Demonstrar o monitoramento de usuário real, identificando as características de cada sessão de usuário individualmente, tais como ações/clicques e chamadas ao backend, o sistema operacional do dispositivo, versão do navegador web (browser) utilizados, a localização do usuário, dentre outras que possam ser relevantes para o processo de análise;

9.28.12.9. Permitir o drill down para os traces no backend da aplicação

9.28.12.10. Demonstrar o replay da sessão do usuário permitindo entender exatamente como a tela está sendo renderizada

9.28.12.11. Garantir que seja demonstrado para aplicações Web e Mobile

9.28.12.12. Demonstrar a pesquisa por linguagem de consulta de uma sessão de usuário específica para análises personalizadas;

9.28.12.13. Demonstrar que dados sensíveis podem ser mascarados no nível de usuário a partir da própria solução sem alteração de aplicação;

9.28.12.14. Demonstrar o desempenho individual das interações dos usuários, segmentando a composição do tempo em frontend, network, server, download html, latência para primeiro byte, latência para primeira imagem, etc. Demonstrar o consumo de licenças de cada componente após realização das demonstrações anteriores;

9.28.12.15. Demonstrar o consumo de licenças de cada componente após realização das demonstrações anteriores;

9.28.13. **Monitoramento da análise de vulnerabilidades das aplicações. Itens a serem apresentados:**

9.28.13.1. Demonstrar o uso da Inteligência Artificial para reclassificar automaticamente uma pontuação de risco exclusiva para cada vulnerabilidade potencial levando em consideração a topologia em tempo real e na análise de vetores de transações;

- 9.28.13.2. Garantir que a nota da vulnerabilidade diminua para os casos onde o risco é menor: aplicação não exposta a internet, sem acessar repositórios de dados etc..
- 9.28.13.3. Demonstrar a detecção automatizada de vulnerabilidades das aplicações em tempo de execução. Encontrar vulnerabilidades em tempo real;
- 9.28.13.4. Garantir que a monitoração seja contínua, e sem a necessidade de instalação de agentes adicionais
- 9.28.13.5. Informar automaticamente os problemas de segurança no seu ambiente e fornecer avaliações de risco automatizadas e contextualizadas;
- 9.28.13.6. Permitir detectar, visualizar, analisar, monitorar e corrigir vulnerabilidades de código aberto e de terceiros em ambientes de produção e não produção em tempo de execução;
- 9.28.13.7. Detectar vulnerabilidades nas tecnologias a seguir:
- Java;
  - .NET
  - Node.js
  - PHP
  - Go
  - Kubernetes.
- 9.28.13.8. Permitir a visualização de toda a topologia do ambiente monitorado e fornecer uma visão geral dos componentes com problemas de segurança;
- 9.28.13.9. Exibir o número de problemas de segurança abertos atualmente no ambiente monitorado;
- 9.28.13.10. Exibir a porcentagem de hosts cobertos pela detecção de vulnerabilidade de tempo de execução durante a última hora;
- 9.28.13.11. Exibir o número máximo de problemas de segurança no ambiente monitorado que foram abertos todos os dias nos últimos 30 dias, divididos por nível de risco;
- 9.28.13.12. Listar todas as vulnerabilidades detectadas no ambiente monitorado;
- 9.28.13.13. Pontuar as vulnerabilidades de acordo com o nível de riscos (Crítico, Alta, Médio, Baixo e Nenhum);
- 9.28.13.14. Listar a situação de cada vulnerabilidade: Aberta, Resolvida, Aberta e Silenciada pelo operador e Resolvida e silenciada);
- 9.28.13.15. Permitir a definição de regras personalizadas de monitoramento de segurança por meio da interface do usuário WEB ou API;
- 9.28.13.16. Permitir a transmissão de problemas de segurança às equipes via API ou email para fins de alerta e correção;

## 10. LICENCIAMENTO

- 10.1. Quaisquer softwares agregados à solução fornecida deverão permitir a a utilização de todos os recursos de software do sistema enquanto durar a garantia;
- 10.2. Durante o período de garantia de 12 (doze) meses, deverá ser possível atualizar o software do(s) cluster(s) bem como os licenciamentos dos módulos adicionais sempre que houver nova atualização disponibilizada pelo fabricante;
- 10.3. Não poderá haver nenhuma perda de funcionalidade operacional da solução, e não poderão ser cobrados quaisquer valores adicionais pelo seu uso completo, durante a vigência do contrato;
- 10.4. Deve ser ofertada a versão estável mais atual do software da solução, liberada oficialmente pelo fabricante.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).

---



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57279829** e o código CRC **91A83415**.

---

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57279829

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

## ANEXO II

### MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO/AUTORIZAÇÃO DA COMPRA

<b>1 - IDENTIFICAÇÃO</b>					
<b>Contrato nº</b>					
<b>Contratada</b>					
<b>Data da Emissão</b>		<b>Área Requisitante do Serviço / bem</b>			
<b>Usuário Solicitante</b>					
<b>Telefone</b>		<b>e-mail</b>			
<b>Solução de TIC</b>					
<b>2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição do Produto ou Serviço</b>	<b>Métrica</b>	<b>Valor Unitário (R\$)</b>	<b>Quantidade/Volume</b>	<b>Valor Total (R\$)</b>
1					
...					
<b>TOTAL</b>					
<b>3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES</b>					

**4 – CRONOGRAMA**

<b>Item referente ao Produto/Serviço</b>	<b>Início Previsto</b>	<b>Fim Previsto</b>	<b>Prazo Máximo</b>

**5 – ARTEFATOS / PRODUTOS****Fornecidos****A serem gerados e/ou atualizados****6 – CIÊNCIA****CONTRATANTE****Gestor do Contrato****Responsável pela área requisitante**

---

*<Nome do Responsável pela área requisitante>*

<p>&lt;Nome do Responsável pela área requisitante&gt;</p> <p>Matr.: &lt;n° da matrícula&gt;</p> <p>Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;</p>	<p>Matr.: &lt;n° da matrícula&gt; Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;</p>
<p><b>CONTRATADA</b></p>	
<p><b>PREPOSTO</b></p>	
<p>&lt;Nome do Preposto&gt;</p> <p>CPF: &lt;CPF do Preposto&gt;</p> <p>Local, &lt;dd/mm/aaaa&gt;. _____: _____ horas</p>	

(\*) Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57278566** e o código CRC **8C41B34B**.

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57278566

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

### ANEXO III

#### TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

<b>Identificação Contrato:</b>	<b>Nº da ORDEM DE FORCECIMENTO:</b>
<b>Objeto:</b>	
<b>CONTRATANTE:</b>	
<b>Contratada:</b>	

Por este instrumento, atestamos que os serviços (ou bens), integrantes da O.F. acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios previamente definidos na Avaliação da Qualidade e Aceite do Objeto pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até \_\_\_ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.

#### De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
<b>Membro da comissão fiscalizadora</b>	<b>Preposto</b>
<b>Nome:</b>	<b>Nome:</b>
<b>Matrícula:</b>	<b>Qualificação:</b>

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57280505** e o código CRC **AE4C90BA**.

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57280505

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

## ANEXO IV

### MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Este presente termo visa atestar que os produtos e/ou serviços prestados pela empresa [NOME DA EMPRESA] por ocasião do Contrato n° \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, foram fornecidos e homologados pelos fiscais do contrato em conjunto com o gestor do contrato.

O [ÓRGÃO] recebeu e homologou os seguintes produtos e/ou serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE

Informa-se que todos os requisitos do Edital referente a esta contratação foram cumpridos e que a aceitação do objeto está ratificada.

Encaminha-se a empresa CONTRATADA

ASSINATURAS	
Fiscal Requisitante do Contrato	Gestor do Contrato

(\*) Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57280655** e o código CRC **633F3602**.

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57280655

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

## ANEXO V

### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O \_\_\_\_\_, sediado em \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, CNPJ n.º \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

#### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, de dados pessoais de agentes públicos e de cidadãos, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei n.º 12.527, de 18/11/2011 e Decreto Estadual n.º 46.475/2018, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, além da Lei n.º 13.709, de 14/08/2018 que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)).

#### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

#### Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em

linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

#### **Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO**

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

#### **Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES**

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para

nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

### **Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

### **Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

### **Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

### Cláusula Nona – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da \_\_\_\_\_, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

De acordo.

CONTRATANTE

CONTRATADA

Matrícula: \_\_\_\_\_

Testemunhas

Testemunha 1 \_\_\_\_\_

Testemunha 2 \_\_\_\_\_

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57280721** e o código CRC **02471D79**.

---

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57280721

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

## ANEXO VI

### PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES

<b>LOTE I: Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para subscrição de licenciamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações, incluindo a instalação e configuração, com garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses.</b>							
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Forma de Fornecimento	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	180115	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590		
2	180116	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590		
3	180117	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	149.744.000		
4	180118	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - Managed, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	91.008.800		
5	180119	Licença de Subscrição para Monitoramento Aplicações SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590		
6	180120	Licença de Subscrição para Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	590		
7	180121	Licença de Subscrição para Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS, com	Unidade	Sob Demanda	149.744.000		

		instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses					
8	180122	Licença de Subscrição para Monitoramento de Logs - SaaS, com instalação, configuração e garantia de 12 (doze) meses	Unidade	Sob Demanda	91.008.800		
<b>LOTE II: Contratação de empresa especializada em tecnologia da informação para consultoria especializada e treinamento de solução de Análise do Desempenho de Aplicações pelo período de 12 (doze) meses.</b>							
Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Forma de Fornecimento	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	180223	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	Sob Demanda	54.124		
2	180123	Treinamento	Por Pessoa	Sob Demanda	38		

Os preços deverão contemplar todos os custos para a execução do objeto de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.

Rio de Janeiro, 08 de agosto de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 09/08/2023, às 16:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 09/08/2023, às 16:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **57280776** e o código CRC **F56CFE38**.

Referência: Processo nº SEI-150016/000783/2022

SEI nº 57280776

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011  
Telefone: