



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

819

## 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

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

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Demanda Prevista

#### 2.1.1 Fazem parte desta contratação:

- a) manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI fora de garantia, incluindo instalação e configuração de softwares;
- b) o fornecimento de peças, ferramentas, uniformes e mão de obra qualificada;
- c) o fornecimento provisório de equipamentos de TI para backup, enquanto o equipamento de TI pertencente ao parque tecnológico do PJERJ estiver em manutenção.

2.1.1.1 Os equipamentos de TI pertencentes ao parque tecnológico do PJERJ, que serão atendidos nesta contratação, estão discriminados no Anexo A – Relação de equipamentos de TI, classe x quantidade.

### 2.2 Quantitativo a ser contratado

2.2.1 A quantidade mínima e máxima estimada de manutenções corretivas para esta contratação é a indicada na tabela abaixo:

| ESTIMATIVA MANUTENÇÃO<br>CORRETIVA MENSAL | MÍNIMO | MÁXIMO |
|-------------------------------------------|--------|--------|
|                                           | 443    | 665    |

2.2.1.1 Os quantitativos de manutenções corretivas acima foram estimados com base nos dados extraídos do Sistema de Gestão de TI, aplicando-se uma variação de 20% (vinte por cento) para mais e para menos sobre a média do período indicado na tabela abaixo:

| MANUTENÇÕES CORRETIVAS       |              |
|------------------------------|--------------|
| PERÍODO                      | MÉDIA MENSAL |
| Janeiro/2018 a setembro/2019 | 554          |



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

Processo nº 227.353/2015

2.2.1.2 O quantitativo de manutenções preventivas foi estimado com base no quantitativo de microcomputadores, impressoras e terminais de autoatendimento identificados no ANEXO A, considerando uma manutenção para cada equipamento durante o prazo do contrato.

| MANUTENÇÕES PREVENTIVAS                        |             |
|------------------------------------------------|-------------|
| Microcomputadores                              | 475         |
| Impressoras Matriciais                         | 1781        |
| Impressoras Multifuncionais Jato de Tinta      | 602         |
| Impressoras Térmicas                           | 247         |
| Impressoras Autenticadoras                     | 603         |
| Impressoras Plotter                            | 4           |
| Impressoras Jato de Tinta                      | 170         |
| Impressoras Laser Mono                         | 4416        |
| Impressoras Multifuncional Laser Mono/Color    | 119         |
| Terminais de Autoatendimento                   | 336         |
| <b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>                   | <b>8753</b> |
| <b>MÉDIA MENSAL DE MANUTENÇÕES PREVENTIVAS</b> | <b>729</b>  |

2.2.2 O serviço contratado será prestado ininterruptamente de segunda-feira a sexta-feira, no horário de 8:00h às 20:00h.

2.2.3 A contratada deverá observar o atendimento aos níveis mínimos de serviço, bem como a demanda atual e prevista para estipular sua capacidade adequada de atendimento ao contrato.

2.2.4 A contratada deverá manter equipe necessária para a boa prestação de serviços de acordo com a demanda prevista, assegurando o devido fluxo e tempestividade no atendimento das manutenções.

2.2.5 Atualmente, o serviço técnico de manutenção vem sendo executado por um





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC) 820  
Processo nº 227.353/2015

contingente de 18 (dezoito) colaboradores, distribuídos na forma abaixo:

| Categoria                                            | Quantitativo |
|------------------------------------------------------|--------------|
| Supervisor Administrativo                            | 01           |
| Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática | 16           |
| Assistente Administrativo                            | 01           |

2.2.6 A contratada deverá avaliar e ajustar sistematicamente o quantitativo de técnicos em manutenção de acordo com a demanda, com o objetivo de manter a qualidade do atendimento e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

2.2.7 A contratada deverá manter durante todo o contrato, no mínimo 01 (um) supervisor administrativo e 01 (um) Assistente Administrativo.

### 2.3. Motivação

2.3.1 Conforme demonstrado no Plano de Ação Governamental – PAG Biênios 2015-2016 e 2017-2018, a demanda por serviços e produtos na área de Tecnologia da Informação tem crescido em ritmo acelerado no TJERJ, com elevado número de equipamentos de TI, demandando a necessidade de contratação de empresa especializada em manutenção preventiva e corretiva desses equipamentos.

2.3.2 A presente contratação é motivada pela necessidade de garantir a manutenção, conservação, pleno funcionamento e prolongamento da vida útil de equipamentos de TI deste TJERJ localizados em todo Estado do Rio de Janeiro, que não dispõem de garantia, com a finalidade de assegurar o pleno funcionamento do seu parque tecnológico de microinformática, viabilizando o desempenho das rotinas relativas às áreas meio e fim, e demais atividades necessárias ao cumprimento das ações desta instituição.

2.3.3 A presente contratação decorre da necessidade de dar continuidade aprimorada aos serviços de manutenção que estão sendo prestados por intermédio do contrato nº 003/0208/2014, instrumentalizado nos autos do



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

processo nº 2012/228.303, que oferece sustentação aos serviços de manutenção, entre outros e cujo término se dará em 01 de junho de 2020.

2.3.4 Oportuniza-se ainda, em relação às características do contrato vigente, o aprimoramento do modelo de execução e gerenciamento dos serviços pela especialização de seu objeto, anteriormente considerado num conjunto mais amplo de serviços, e também pela possibilidade de redefinição de parâmetros contratuais que estabelecem novos padrões de operacionalização e controle, ampliando a compatibilidade entre o instrumento contratual e os processos internos da DGTEC (Diretoria Geral de Tecnologia da Informação) do PJERJ, responsável pelas atividades de tecnologia da informação do PJERJ, que vêm se modificando e evoluindo como consequência de esforços, visando à melhoria contínua.

2.3.5 Com a presente contratação visa-se atender às seguintes necessidades:

- a) Manutenção preventiva de equipamentos de TI: Tem como finalidade prevenir problemas que possam vir a ocorrer durante o funcionamento dos equipamentos de TI constantes do ANEXO A necessários ao pleno atendimento jurisdicional.
- b) Manutenção corretiva de equipamentos de TI: Tem como finalidade remover os defeitos apresentados nos equipamentos de TI, constantes do ANEXO A, compreendendo a substituição de peças, componentes e acessórios, bem como os ajustes e reparos necessários.
- c) Fornecimento de peças e ferramentas: Consiste em fornecer peças, ferramentas e produtos necessários para os reparos dos equipamentos de TI constantes do ANEXO A, retornando a sua plena utilização, sem restrições, por parte dos usuários do PJERJ.
- d) Fornecimento de equipamentos de TI para backups: Consiste em fornecer equipamentos de TI que serão instalados provisoriamente em substituição aos pertencentes ao parque tecnológico do PJERJ, quando esses estiverem indisponíveis, durante o período referente à realização do processo de manutenção.

2.3.6 A exigência para que os serviços sejam executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas dependências do CONTRATANTE se





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

821

justifica pelo volume de manutenções além de assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, aumentar o nível de segurança, evitando que informações relativas ao negócio do PJERJ tramitem em ambiente externo e não controlado pela política de segurança do PJERJ, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do PJERJ.

#### 2.4. Resultados a Serem Alcançados

| Tipo                 | Resultado                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disponibilidade      | •Garantir a continuidade do bom funcionamento dos equipamentos de TI do parque tecnológico do PJERJ.                                                                                                                                                                            |
| Eficiência/Agilidade | •Garantir a operacionalização integral das atividades institucionais, de forma contínua, eficiente e flexível.<br>•Reduzir o tempo de resposta em caso de troca de peças em equipamentos de TI.<br>•Garantir níveis de qualidade, eficiência e rapidez na solução de problemas. |

#### 2.5. Justificativa da Solução Escolhida

| Necessidade<br>(definida no PETI)                                                                       | Benefício(s)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| P1 - Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurídicos. | - Ampliar a presença da DGTEC na oferta e implementação de iniciativas de caráter tecnológico, que contribuam para a agilização dos procedimentos administrativos e jurídicos do PJERJ.<br>- Apoio para a correta utilização do parque de equipamentos de TI provendo maior eficiência e agilidade do PJERJ. | Eficiência/Agilidade |
| P3- Disponibilizar informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.           | Com o adequado funcionamento do parque computacional do PJERJ, as informações ficam integralmente disponíveis e                                                                                                                                                                                              | Disponibilidade      |



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

Processo nº 227.353/2015

| Necessidade<br>(definida no PETI)                                                                            | Benefício(s)                                                                               | Tipo      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                                              | assim, também transitam com maior agilidade e eficiência                                   |           |
| L1 - Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente. | Aumentar a qualidade dos serviços de manutenção com a contratação de empresa especializada | Qualidade |

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

#### 3.1. Descrição

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

#### 3.2. Bem/Serviço

| Serviço                                                            | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Serviço de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de TI | Inspeção e execução de procedimentos de manutenção preventiva de hardware, sistematicamente e de forma programada, com o objetivo de prevenir e reduzir a probabilidade de falhas no desempenho de microcomputadores, impressoras e terminais de autoatendimento listados no ANEXO A, pertencentes ao parque tecnológico do PJRJ, assegurando maior disponibilidade de uso contínuo dos recursos, bem como execução dos procedimentos de manutenção corretiva, removendo os defeitos e promovendo as correções de hardware dos equipamentos de TI listados no ANEXO A, pertencentes ao parque tecnológico do PJRJ, restabelecendo suas condições de pleno uso, inclusive com instalação e configuração de softwares. |





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

822

| Serviço | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | Fornecimento de peças e ferramentas necessárias às manutenções                                                                                                                                                                                              |
|         | Fornecimento de equipamentos para backup, (provisoriamente, enquanto os equipamentos da contratada estiverem em manutenção) com a aplicação de melhores práticas no que se refere a gerenciamento de serviços de TI, e que atendam às necessidades do PJERJ |

### 3.3. Valor Estimado

3.3.1 O valor total estimado para contratação é de R\$ .....(.....).

## 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1. Considerações Gerais

4.1.1 A contratada deverá registrar uma Solicitação de Serviço (SS) para cada um dos serviços que executar.

4.1.2 Nenhum serviço poderá ser executado sem o prévio registro da correspondente Solicitação de Serviço no SGTI (Sistema de Gerenciamento de Tecnologia da informação), exceto sob autorização expressa do contratante.

4.1.3 A prestação do serviço deverá ser estruturada de forma a atender distintamente as Classes de Atendimento, definidas nos itens 6.6.2.1.3, 6.6.2.2.3 e 6.6.2.3.3 deste Termo de Referência.

4.1.3.1 Para melhor adequação da prestação dos serviços, o contratante poderá, a qualquer tempo, alterar a composição das Classes de Atendimento, comunicando previamente à contratada.

### 4.2 Requisitos Internos

#### 4.2.1 Requisitos Internos Funcionais

##### 4.2.1.1 Requisitos Internos funcionais Comuns à Manutenção Corretiva e Preventiva

4.2.1.1.1 Todos os componentes e peças de reposição, requeridos nas atividades de manutenção dos equipamentos de TI, serão fornecidos pela contratada e o seu custo já está incluso no valor pago pelo serviço.

4.2.1.1.2 A contratada deverá efetuar a substituição de peças e componentes que



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

Processo nº 227.353/2015

estiverem quebrados, de forma a garantir que os equipamentos de TI estejam em totais condições de uso.

4.2.1.1.3 Todas as peças e componentes utilizados pela contratada nas manutenções passarão a integrar os equipamentos, e serão de propriedade do contratante.





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

Processo nº 227.353/2015

823

4.2.1.1.4 Os equipamentos de TI estão localizados em todo o Estado do Rio de Janeiro, no Complexo da Capital, no Fórum das Regionais e nas diversas comarcas do âmbito do PJERJ, conforme relação do ANEXO B deste termo de referência.

4.2.1.1.4.10 PJERJ compreende o Complexo da Capital, as comarcas Regionais, as comarcas do Interior, os Juizados da Capital, o prédio do Business Center, as instalações dos prédios de Santo Cristo, Praça da Bandeira, Rodrigues Alves, São Cristóvão, além de outras instalações que venham a ser construídas ou incorporadas pelo PJERJ.

4.2.1.1.5 As peças e componentes a serem utilizados em caso de reposição, deverão ser originais, respeitando as características de cada fabricante e modelo impedindo, assim, a incompatibilidade técnica e uso de ferramentais inadequados.

4.2.1.1.5.1 Qualquer alteração das características originais dos equipamentos deve ser previamente aprovada pelo fiscal do contrato.

4.2.1.1.6 Na hipótese de não existirem peças de reposição no mercado, é de inteira responsabilidade da contratada a reposição de peças novas com especificações equivalentes ou superiores, devendo esta apresentar relatório fundamentado sobre a necessidade de substituição ao contratante.

4.2.1.1.7 Caso não existam no mercado peças para reposição, poderão ser utilizadas peças reconcondicionadas, recicladas, remanufaturadas, ou submetidas a processo de reutilização de componentes, ficando a cargo da contratante aprovar ou não o uso das peças.

4.2.1.1.8 A contratada será responsável pelo correto descarte das peças e componentes, substituídos nos equipamentos de TI objeto da manutenção.

4.2.1.1.9 Os discos rígidos (HD's) que forem substituídos deverão ser inutilizados por processo mecânico antes de seu descarte pela contratada.

4.2.1.1.10 Na ocorrência de defeitos que impossibilitem a recuperação do equipamento, a contratada deverá apresentar Relatório Técnico comprovando a impossibilidade de recuperação, que será submetido à análise e aprovação do contratante.

4.2.1.1.11 O tempo de solução das demandas de manutenção corretiva e



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

Processo nº 227.353/2015

preventiva, contado a partir do início da abertura da solicitação de serviço no Sistema de Gestão de TI, o qual a contratada terá acesso, deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas.

4.2.1.1.12 Caso o equipamento deslocado para o laboratório da contratada não possa retornar no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contratada deverá colocar à disposição do contratante um equipamento backup, com a mesma configuração ou superior, enquanto perdurar a manutenção.

4.2.1.1.13 Os equipamentos de TI para backups devem ser previamente homologados e aprovados pelo contratante, que fará o devido cadastro em sistema.

4.2.1.1.14 No caso da manutenção de microcomputadores, a contratada deverá disponibilizar, se possível, as informações armazenadas no disco rígido (HD) do equipamento defeituoso para instalação no equipamento substituto ou backup.

4.2.1.1.15 Havendo necessidade de substituição temporária dos equipamentos de TI e sendo o equipamento substituto de marca/modelo distinto dos substituídos, a contratada deverá fornecer os suprimentos necessários ao funcionamento daquele, exceto o papel, pelo prazo previsto para solução do problema e devolução do equipamento ao usuário.

4.2.1.1.16 A contratada deverá manter no laboratório do contratante, localizado no Complexo do TJERJ na Capital do Rio de Janeiro, ferramentas, estoque de peças para substituição, além de suprimentos (cartuchos, fitas, toners, disquetes, CDs, dentre outros) para testes dos equipamentos de TI em manutenção e instalação em equipamentos de TI para backup.

4.2.1.1.17 Para o laboratório do contratante, a contratada deverá definir, manter, e adequar sempre que necessário, um estoque mínimo de peças e ferramentas, com aprovação do contratante, devendo dessa forma, garantir um padrão de serviço, qualidade e condições ideais ao bom funcionamento dos equipamentos de TI que integram este objeto.

4.2.1.1.18 Os equipamentos e o quantitativo mínimo para os quais a contratada deverá manter backup, estão descritos na tabela abaixo. A contratada deverá observar a compatibilidade dos equipamentos backup com os relacionados no





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

Processo nº 227.353/2015

824

ANEXO A (Relação de equipamentos de TI, classe x quantidade) em conjunto com aqueles descritos no ANEXO F (Descrição Equipamentos Diversos).

| TIPO                         | QUANTIDADE BACKUP |
|------------------------------|-------------------|
| IMPRESSORA LASER MONO        | 20                |
| IMPRESSORA MATRICIAL         | 8                 |
| IMPRESSORAS AUTENTICADORA    | 6                 |
| MULTIFUNCIONAL JATO DE TINTA | 10                |
| IMPRESSORA JATO DE TINTA     | 6                 |
| MICROCOMPUTADORES            | 10                |
| NOBREAK                      | 10                |

4.2.1.1.19 Para uma melhor avaliação quanto ao estoque mínimo de peças, a contratada deverá observar a tabela do ANEXO D, que não possui rol taxativo e que informa a quantidade utilizada no período de janeiro a agosto de 2019, bem como o último valor pago pelo PJERJ, das principais peças em alguns dos equipamentos que serão atendidos nessa contratação.

4.2.1.1.20 O estoque mínimo de peças deverá ser correspondente a no mínimo 10% (dez por cento) do total de cada uma das peças relacionadas no ANEXO D.

4.2.1.1.21 A contratada deverá fornecer a cada um dos Técnicos de Manutenção de Equipamentos de Informática, um Kit de ferramentas do tipo estojo com zíper, contendo no mínimo:

- a) Multímetro
- b) Chaves de fenda (5/32", 3/16" e 1/8") e Phillips (#2, #1 e #0)
- c) Ferro de solda e suporte
- d) Sugador de solda
- e) Alicates de bico longo
- f) Alicates de corte
- g) Chaves Torx de T3 a T10



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

Processo nº 227.353/2015

h) Pinça

i) Extrator de 3 garras

j) Chave teste

k) Pincéis (3/4" e 2 ½")

4.2.1.1.22 Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos serviços de manutenção aqui descritos, inclusive as substituições de peças e componentes, ficarão inteiramente a cargo da contratada, que também se responsabilizará pelos equipamentos de TI que estiverem sob sua guarda, seja no laboratório externo da própria contratada ou no laboratório do contratante, arcando com quaisquer danos.

4.2.1.1.23 Todas as despesas de deslocamento dos técnicos e dos equipamentos correrão por conta da contratada e o custo já está incluso no valor do serviço.

**4.2.1.2 Requisitos Internos funcionais específicos da Manutenção Corretiva**

4.2.1.2.1.A manutenção corretiva é aquela destinada a remover os defeitos apresentados pelos equipamentos de TI, compreendendo, nesse caso, a substituição de peças, componentes e acessórios, bem como os ajustes e reparos necessários.

4.2.1.2.2.Os serviços de manutenção corretiva objeto desta contratação deverão ser realizados nos equipamentos de TI do PJERJ, conforme relação constante do ANEXO A (Relação de equipamentos de TI, classe x quantidade) deste termo de referência.

4.2.1.2.3.Diante da necessidade de eventual manutenção corretiva, o contratante abrirá a respectiva solicitação de serviço no Sistema de Gestão de TI, o qual a contratada terá acesso, caracterizando a demanda para o atendimento a ser realizado pela contratada.

4.2.1.2.4.Os equipamentos de TI serão entregues à contratada no laboratório do contratante, localizado nas dependências do Complexo da Capital, para execução dos serviços de manutenção corretiva, e devolvidos ao contratante após a manutenção.

4.2.1.2.5.A manutenção corretiva dos equipamentos de TI deverá ser realizada,





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

825

preferencialmente, nas dependências do contratante.

4.2.1.2.6. Havendo a necessidade de remoção dos equipamentos de TI para o laboratório externo da contratada, a retirada só poderá ser realizada:

- a) mediante justificativa ao contratante, que poderá aceitar ou não, e caso concorde, a contratada deverá assinar termo de responsabilidade, e;
- b) prévia instalação de equipamento backup, observados os itens 4.2.1.1.14 e 4.2.1.1.15;

4.2.1.2.7. O equipamento em conserto no laboratório externo da contratada deve retornar ao local de origem, instalado e em pleno funcionamento, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, excluído o dia de sua retirada e computado o dia de vencimento do prazo.

4.2.1.2.7.1 O referido prazo (quinze dias úteis) poderá ser prorrogado, a critério do contratante, por igual e sucessivo período, conforme aprovação da justificativa e do laudo técnico.

4.2.1.2.7.2 Na impossibilidade de cumprimento do prazo fixado no item acima, o fato deve ser justificado por escrito pela contratada, acompanhado de laudo técnico formal, devidamente detalhado com a caracterização plena do defeito do equipamento, sujeitos a aprovação por parte do contratante.

4.2.1.2.8. A manutenção corretiva deverá ser efetuada de forma a deixar os equipamentos de TI em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças, conservando-os com suas características originais.

4.2.1.2.8.1 Toda manutenção corretiva ensejará também uma manutenção preventiva no equipamento reparado, devendo, portanto ser realizadas as atividades previstas nos itens 4.2.1.3.3 e 4.2.1.3.4, e valendo esta data para fins de contabilização da periodicidade disposta no item 4.2.1.3.8.

4.2.1.2.9. Tratando-se de microcomputadores, no equipamento backup deverão ser instalados todos os arquivos de usuário, softwares e aplicativos encontrados no equipamento retirado, assim como o equipamento reparado deverá ser devolvido com todos os arquivos, softwares e aplicativos instalados antes de sua



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

retirada, respeitando-se as regras de segurança estabelecidas pelo contratante.

**4.2.1.3. Requisitos Internos funcionais específicos da Manutenção Preventiva**

4.2.1.3.1. A manutenção preventiva compreende, genericamente, a verificação do funcionamento básico das partes mecânicas, elétricas e eletrônicas, limpeza e lubrificação, ajustes, regulagens, eliminação de eventuais defeitos, reparos, testes, substituição de peças defeituosas, e deverá a contratada obedecer ao constante nos manuais e normas técnicas emitidas pelo fabricante dos respectivos equipamentos de TI.

4.2.1.3.1.1. A contratação será pelo prazo de 12 meses, e prevê uma preventiva anual (4.2.1.3.8) nos equipamentos com maior utilização no PJERJ (micros, impressoras e terminais de atendimento). Também, conforme item 4.2.1.3.8.2, toda manutenção corretiva ensejará uma preventiva. A manutenção preventiva sistemática anual, considerou o estado de todos os bens envolvidos nesta contratação, priorizando aqueles com maior frequência de uso.

4.2.1.3.2. Os serviços de manutenção preventiva objeto desta contratação deverão ser realizados em todos os microcomputadores, terminais de autoatendimento, e impressoras constantes do ANEXO A (Relação de equipamentos de TI, classe x quantidade) deste termo de referência.

4.2.1.3.3. As manutenções preventivas nos microcomputadores e terminais de autoatendimento englobam as seguintes atividades:

- a. Efetuar limpeza externa;
- b. Teclado – Aspirar e efetuar a limpeza das teclas com álcool isopropílico ou com outra substância de igual propriedade;
- c. Mouse – Verificar funcionamento;
- d. Gabinete – Aspirar a fonte e o gabinete;
- e. Fonte – Verificar se a ventoinha está com folga. Se estiver, efetuar a troca;
- f. Placas de encaixe – limpar contatos;
- g. Efetuar teste a fim de verificar o teclado, os drives e os componentes;
- h. Monitor – Verificação do funcionamento e limpeza da tela;
- i. Limpeza externa – Executar limpeza no gabinete e no teclado;
- j. Bateria – Efetuar quando necessário a troca;
- k. Fazer testes necessários, deixando o equipamento em perfeitas condições;





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

826

Processo nº 227.353/2015

l. Substituir peças, quando houver recomendação técnica;

m. Demais atividades necessárias à manutenção preventiva desses equipamentos de TI.

4.2.1.3.4 As manutenções preventivas nas impressoras (Laser/Jato de Tinta/Matricial) englobam as seguintes atividades:

a. Aspirar internamente;

b. Retirar a placa lógica para limpeza dos contatos;

c. Retirar a cabeça de impressão e limpar as agulhas com álcool isopropílico;

d. Retirar o suporte da cabeça de impressão do eixo e limpá-los;

e. Retirar roletes e fazer limpeza com Freon;

f. Montar e regular a cabeça;

g. Verificar as condições de uso dos itens abaixo, substituindo-os se necessário: coroa dentada do motor tracionador, tracionadores de papel, alavanca reguladora e contatos do painel de controle da impressora;

h. Verificar leds;

i. Substituir peças, quando houver recomendação técnica;

j. Remontá-la e efetuar limpeza externa;

k. Demais atividades necessárias à manutenção preventiva desses equipamentos de TI.

4.2.1.3.5 Durante a manutenção preventiva, a contratada poderá efetuar a troca de componentes defeituosos.

4.2.1.3.6 A limpeza significa total desobstrução das partes móveis (ventoinhas), retirada das partículas acumuladas nas placas lógicas e nas estruturas de fixação, ajuste na fiação, verificação dos encaixes nos slots e baias, sendo que os métodos de limpeza empregados deve se ajustar à atividade e ao local onde estarão alocados os equipamentos de TI.

4.2.1.3.7 A contratada deverá disponibilizar aos técnicos, equipamentos que utilizem preferencialmente jato de ar para realizar a limpeza dos equipamentos de TI.

4.2.1.3.8 A partir da data indicada no memorando de início do serviço, a contratada terá até 30 (trinta) dias para iniciar as manutenções preventivas nos equipamentos de TI, conforme itens 4.2.1.3.3 e 4.2.1.3.4, mediante cronograma



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

Processo nº 227.353/2015

elaborado previamente e aprovado pelo contratante, com 1 (uma) manutenção preventiva anual nos equipamentos mencionados.

4.2.1.3.8.1 O cronograma deverá ser elaborado em conformidade com o ANEXO C (Quadro de Manutenções Preventivas Mensais por NUR).

4.2.1.3.8.2 No caso dos equipamentos reparados por manutenção corretiva, não será realizada a manutenção preventiva na data estabelecida no cronograma, pois esta será realizada quando da manutenção corretiva, conforme item 4.2.1.2.9.1.

4.2.1.3.9 As manutenções preventivas deverão ser realizadas durante a vigência do contrato através de Solicitação de Serviço aberta pela contratada, em conformidade com o cronograma aprovado, devendo ser organizadas e previamente agendadas com o responsável pela respectiva unidade organizacional.

4.2.1.3.9.1 A contratada deverá abrir no primeiro dia útil de cada mês as ordens de serviço para as manutenções preventivas a serem realizadas naquele mês, de acordo com o cronograma estabelecido.

4.2.1.3.10 A verificação quanto à realização das manutenções preventivas será realizada por intermédio de relatório mensal obtido através do Sistema Gestor de TI (SGTI), e identificação visual no equipamento, realizada pelos usuários do contratante no momento da finalização do atendimento.

4.2.1.3.10.1 Sistema Gestor de TI (SGTI) é aquele que apoia a gestão do atendimento, permitindo a abertura de solicitações de serviço, além do registro das informações pertinentes às solicitações para o devido controle.

4.2.1.3.11 A manutenção preventiva dos equipamentos de TI deverá ser realizada, obrigatoriamente, nas dependências do contratante, no próprio local onde se encontra o equipamento ou no laboratório do contratante.

4.2.1.3.11.1 Não é permitida a retirada de equipamentos pela contratada para a execução da manutenção preventiva em laboratório da contratada ou qualquer outro local que não sejam os mencionados.

4.2.1.3.11.2 Se durante o atendimento da manutenção preventiva for verificada a necessidade de retirada do equipamento para o laboratório do contratante, deverá





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

827

ser aberta uma Solicitação de Serviço corretiva, simultaneamente ao fechamento da preventiva, observando-se a partir de então também o disposto no item 4.2.1.2.

4.2.1.3.12 As manutenções preventivas em equipamentos de TI, localizados fora do Complexo da Capital, deverão ser realizadas, pela contratada, utilizando logística própria, já estando incluídas no valor do serviço.

#### **4.2.2.Requisitos Internos Não-Funcionais da Manutenção Preventiva e Corretiva**

##### **4.2.2.1 Parâmetros Gerais:**

4.2.2.1.1 Os serviços de manutenção, objeto desta contratação, serão iniciados através de solicitações de serviço abertas no Sistema de Gestão de TI (SGTI).

4.2.2.1.2 Caberá à contratada através de seu assistente administrativo, a abertura das solicitações de serviço das manutenções preventivas, e eventualmente das corretivas, bem como o acompanhamento e fechamento com a correta descrição dos serviços efetuados.

4.2.2.1.3 A contratada é responsável pelo correto preenchimento das informações referentes ao seu atendimento, nas solicitações de serviço demandadas.

4.2.2.1.4 A prestação de informações verídicas e completas, especialmente as que se referem às datas, horários e responsáveis, é condição necessária e obrigatória para que possa ocorrer o fechamento das solicitações de serviços.

4.2.2.1.5 O tempo de solução é o período compreendido entre o horário da abertura da solicitação de serviço técnico e o horário de devolução do equipamento ao contratante, estando o equipamento em condições plenas de operação.

4.2.2.1.5.1 Os prazos limite para o tempo de solução estão estabelecidos no item 6.5.1.1.

4.2.2.1.6 O não atendimento dos prazos estabelecidos nesta contratação sujeitará a contratada à aplicação dos descontos previstos no item 6.6.

4.2.2.1.7 Quando do atendimento, por motivos imputáveis ao contratante, não for possível a execução dos serviços, a contratada deverá registrar o fato na solicitação de serviço correspondente ao atendimento, e informar ao fiscal do



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

Processo nº 227.353/2015

contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de descontos ou penalidades.

4.2.2.1.8 A frequência de aferição e avaliação da visão analítica dos atendimentos e dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada apresentar relatórios correspondentes, analítico e gerencial de serviços, os quais terão a definição de conteúdo detalhada e forma de apresentação definidos pelo contratante, a partir do 5º dia útil do mês subsequente da prestação do serviço, após auditorias, devendo constar as metas de níveis de serviço alcançadas (níveis mínimos de serviços), com base nos dados dos sistemas informatizados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual baseado na melhoria continua dos serviços prestados.

4.2.2.1.9. Complementarmente, deverá ser avaliado, semanalmente, o “Relatório de atendimentos realizados e pendentes” visando, prioritariamente e no curto prazo, o estabelecimento de estratégias para regularização das solicitações de serviço que apresentem desvios ou restrições para seu atendimento.

4.2.2.1.10 A contratada deverá apresentar os seguintes relatórios na periodicidade indicada:

| Nº     | Nome                                                        | Periodicidade | Emissor    | Destinatário |
|--------|-------------------------------------------------------------|---------------|------------|--------------|
| REL-01 | Relatório Analítico e Gerencial de Serviços                 | Mensal        | Contratada | PJERJ        |
| REL-02 | Relatório dos Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva | Mensal        | Contratada | PJERJ        |
| REL-03 | Relatório de atendimentos realizados e pendentes            | Semanal       | Contratada | PJERJ        |
| REL-04 | Relatório de Estoque de Ferramentas, Peças e                | Mensal        | Contratada | PJERJ        |





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

828

|  |              |  |  |  |
|--|--------------|--|--|--|
|  | Equipamentos |  |  |  |
|--|--------------|--|--|--|

4.2.2.1.10.1 O REL-01 (Relatório Analítico e Gerencial de Serviços) deverá conter informações sobre os serviços de manutenção executados no período a que se refere, e que incluam no mínimo:

- Medições referentes a todos os indicadores do nível mínimo de serviço, com planos de ação para melhoria da qualidade dos serviços prestados e recuperação dos que apresentaram resultados inferiores ao Instrumento de Medição de Resultado - IMR.
- Informações detalhadas sobre o desempenho dos serviços executados para análise gerencial.
- Serviços pendentes com respectivas justificativas.
- Incidentes que tenham causado grande impacto e as ações tomadas para reduzi-los e evitar reincidências.
- Gráficos da evolução dos indicadores do Instrumento de Medição de Resultado - IMR.
- Soluções adotadas para correção das irregularidades apontadas pelo PJERJ e os resultados que comprovem sua eficácia.
- Relação completa dos prestadores de serviço, com indicação dos prestadores apresentados, desligados, em férias e afastados por qualquer motivo no período.

4.2.2.1.10.2 O REL-02 (Relatório dos Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva) deverá conter informações sobre os serviços executados no período a que se refere, e que incluam:

- O número da solicitação de serviço atendida.
- O item de configuração da solicitação de serviço.
- As datas de abertura e de fechamento da solicitação.
- O motivo da solicitação.
- A solução aplicada, incluindo peças substituídas.
- Nome do técnico responsável pela execução do serviço.

4.2.2.1.10.3 O REL-03 (Relatório de atendimentos realizados e pendentes) deverá conter informações sobre os serviços executados no período a que se refere, e que



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

Processo nº 227.353/2015

incluam:

- a. O número da solicitação de serviço.
- b. O item de configuração da solicitação de serviço.
- c. A data de abertura da solicitação, e se for o caso, de fechamento.
- d. A classe de usuário da solicitação.
- e. Pendências do período a que se refere o relatório.
- f. Pendências de relatórios anteriores e ainda não solucionadas.
- g. Motivo e previsão de solução de todas as pendências apontadas no relatório.

4.2.2.1.10.4 O REL-04 (Relatório de Estoque ferramentas, peças e equipamentos) deverá conter:

- a. Descrição e quantidade de peças em estoque, no período a que se refere.
- b. Descrição e quantidade de equipamentos de TI disponíveis para backup, no período a que se refere.
- c. Descrição e quantidade de equipamentos de TI em utilização como backup.
- d. Descrição de equipamentos de TI em manutenção externa, incluindo o número da solicitação de serviço e a previsão de retorno ao PJERJ.

4.2.2.1.11 O contratante poderá a qualquer momento solicitar a inclusão ou exclusão de conteúdos nos relatórios ou modificação da apresentação.

4.2.2.1.12 Na medida de seu interesse, a qualquer momento, também, o contratante poderá solicitar relatórios eventuais à contratada e o prazo máximo de resposta está descrito a seguir:

|                       | Prazo    |
|-----------------------|----------|
| Relatório sem análise | 24 horas |
| Relatório com análise | 48 horas |

4.2.2.1.13 Os prazos descritos acima não se referem aos relatórios periódicos.

4.2.2.1.14 A contratada deverá utilizar profissionais habilitados, com conhecimentos suficientes sobre os serviços a serem executados, obedecendo o perfil profissiográfico estabelecido no item 4.2.2.2, munidos de equipamentos e/ou





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

820

ferramentas necessárias ao desempenho eficiente dos serviços, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

4.2.2.1.15 Deverão ser utilizadas, se for o caso, ferramentas adequadas especificadas pelos fabricantes dos respectivos equipamentos de TI.

4.2.2.1.16 Incumbe à contratada submeter o profissional à avaliação prévia, submetendo-o posteriormente à aprovação do contratante, reservando a este o direito de rejeitar aquele, que não atenda ao perfil profissiográfico estabelecido nas atribuições da categoria.

4.2.2.1.17 O contratante disponibilizará laboratório no Complexo da Capital do Rio de Janeiro, em sala reservada, com bancada de operações e mobiliário (mesas e cadeiras), para realização dos serviços de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de TI.

**4.2.2.2. Requisitos de Qualificação e atribuições dos Profissionais (perfil profissiográfico):**

4.2.2.2.1. Considerando o quantitativo de 18 (dezoito) profissionais, como equipe mínima sugerida para a prestação do serviço, e as atividades a serem desenvolvidas, os profissionais alocados deverão possuir o seguinte perfil profissiográfico:

**4.2.2.2.1.1 Perfil do Supervisor Administrativo (CBO 4101-05):**

- a) Nível Superior completo, ou cursando, em Informática ou Eletrônica (mínimo);
- b) Experiência mínima de 03 (três) anos nas atividades de supervisão administrativa, comprovada em Carteira de Trabalho;
- c) Certificação ITIL (V2 ou V3);
- d) Possuir Certificação Oficial da Microsoft com a formação MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou MCITP – Enterprise Desktop Support Technician.

4.2.2.2.1.1.1 Caberá ao Supervisor Administrativo acompanhar a execução dos serviços prestados pela contratada, recebendo, organizando e programando as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua responsabilidade, bem como orientar, coordenar, e supervisionar a equipe técnica da contratada alocada para a prestação do serviço, cabendo-lhe, ainda, a



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

Processo nº 227.353/2015

delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

**4.2.2.2.1.2 Perfil do Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática (CBO 3132-20):**

- a) Ensino Médio completo (mínimo);
- b) Curso profissionalizante em eletrônica, ou;
- c) Curso técnico de manutenção e instalação de computadores, ou
- d) Curso de nível médio de Técnico em Informática;
- e) Possuir Certificação Oficial da Microsoft com a formação MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou MCITP – Enterprise Desktop Support Technician;
- f) Experiência mínima de 06 (seis) meses em manutenção de microcomputadores, impressoras e outros periféricos, preferencialmente dos tipos de equipamentos de TI do PJERJ, comprovada em Carteira de Trabalho.

4.2.2.2.1.2.1 Os Técnico de Manutenção de Equipamentos de Informática devem exercer as seguintes atividades:

- a) Manutenção nos equipamentos de TI, de acordo com as prioridades e orientações recebidas do Supervisor Administrativo;
- b) Manutenção, movimentação, instalação e configuração dos equipamentos de TI do PJERJ.

**4.2.2.2.1.3 Perfil Assistente administrativo (CBO 4110-10):**

- a) Ensino Médio completo (mínimo);
- b) Conhecimentos de Windows e Office.

4.2.2.2.1.3.1 O assistente administrativo deverá exercer as seguintes atividades:

- a) Atendimento, abertura e fechamento das solicitações de serviço, efetuando o correto registro no SGTI.
- b) Distribuir os chamados entre os técnicos de manutenção, monitorando o tempo de atendimento e a solução dos problemas;
- c) Emitir relatório semanal dos atendimentos realizados e dos atendimentos pendentes, bem como as providências adotadas para a solução dos mesmos;
- d) Controlar e arquivar documentos relacionados à área de TI, objeto deste Termo de Referência;





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

830

e) Solicitar e controlar o material de consumo (expediente, informática e impressos) utilizado pelos profissionais da contratada, disponibilizado nas dependências do PJERJ;

f) Monitorar no SGTI as filas de atendimento.

4.2.2.2.2 A contratada terá o prazo de 10 (dez) dias, a partir da data indicada no memorando de início do serviço, para comprovar as exigências da equipe quanto aos perfis profissiográficos, apresentando as certificações que atestem os conhecimentos exigidos em cada perfil.

4.2.2.2.3 A empresa contratada deverá assegurar a qualificação técnica de seus empregados dentro das especificações detalhadas nos itens 4.2.2.2.1.1, 4.2.2.2.1.2 e 4.2.2.2.1.3.

4.2.2.2.4 Caso um novo funcionário seja integrado à equipe, a documentação comprobatória da capacitação técnica deverá ser entregue antes do início da atuação efetiva do empregado no contratante.

#### **4.2.2.3 Requisitos de Manutenção**

4.2.2.3.1 O PJERJ compreende o Complexo da Capital, as comarcas Regionais, as comarcas do Interior, os Juizados da Capital, o prédio do Business Center, as instalações dos prédios de Santo Cristo, Praça da Bandeira, Rodrigues Alves, São Cristóvão, conforme ANEXO B (Relação de endereços do PJERJ), além de outras instalações que venham a ser construídas ou incorporadas pelo PJERJ.

4.2.2.3.2 O Complexo da Capital é composto pelas instalações físicas das lâminas I, II, III, IV e V, Anexo da lâmina III, Centro Administrativo, prédio do CCPJ, prédio Menezes Cortes, prédio do Jôquei e EMERJ.

4.2.2.3.3 A contratada é plenamente responsável pela movimentação dos equipamentos de TI em manutenção, sendo possível, quando houver, a ajuda de prestadores de serviços auxiliares do contratante, com autorização do mesmo.

4.2.2.3.4 A contratada deverá manter seus funcionários uniformizados, devendo constar o nome da empresa nos uniformes.

4.2.2.3.5 Os uniformes deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada pela Contratada sem qualquer repasse do custo para o empregado



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

Processo nº 227.353/2015

e observando o disposto nos itens seguintes:

- a) Camisa polo com identificação da empresa contratada.
- b) Jaleco de brim com identificação da empresa contratada.
- c) Calça jeans de modelo tradicional, azul marinho ou preta.

4.2.2.3.5.1 Os uniformes devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos: Malha de algodão de qualidade superior, permitindo a lavagem normal (sem desbotamento) e uso contínuo.

4.2.2.3.5.2 Os conjuntos deverão ser entregues completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído no prazo máximo de 48 horas, após comunicação escrita da Contratante, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

4.2.2.3.5.3 No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

4.2.2.3.5.4 Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

4.2.2.3.6 A contratada fornecerá crachá de identificação, de uso obrigatório por todos os profissionais, fixado no uniforme, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral, fotografia e a informação: "A serviço do PJRJ".

4.2.2.3.7 O contratante disponibilizará telefones fixos para comunicação interna entre serventias, sem comunicação para os telefones particulares ou corporativos dos funcionários da contratada.

#### **4.3 Requisitos Externos**

4.3.1 As tarefas a serem desempenhadas pela contratada deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação.

4.3.2 A prestação do serviço constante neste Termo de Referência deverá estar aderente às Instruções Normativas Federais MPOG/SLTI n.º 04/2014, n.º 05/2017 e





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

831

Processo nº 227.353/2015

Portaria MPOG/SLTI nº07/2011, bem como as Resoluções n.º 90/2009, 99/2009, 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça e dos Acórdãos n.º 786/2006, 2.471/2008, 1.558/2003, 1.603/2008, 2132/2010 do Tribunal de Contas da União. Além disso, a prestação dos serviços deverá basear-se nos seguintes regramentos:

- a) Decreto Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967;
- b) Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- c) Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993;
- d) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- e) Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004;
- f) Decreto 7.174 de 12 de maio de 2010;
- g) Decreto nº 2.271, de 07 de julho de 1997;
- h) Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000;
- i) Ato Normativo PJERJ n.º 9/2010;
- j) Ato Normativo PJERJ n.º 6/2014;
- k) Ato Executivo PJERJ 4501/2013;
- l) Ato Executivo PJERJ 5298/2013;
- m) Ato Normativo PJERJ nº 06/2018;
- n) Ato Normativo TJ nº 03/2019;
- o) Ato Normativo TJ nº 08/2019

4.3.3 A contratada deverá observar, em todas as fases do procedimento de contratação, as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental, no que couber, inclusive na utilização dos materiais e na prestação dos serviços, objeto desta licitação.

4.3.3.1 Os bens e serviços envolvidos, devem ser compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (artigo 7º, XI, da Lei nº. 12.305, de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos).

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

4.3.3.3 A contratada deverá, em suas atividades, atender à legislação federal,



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.

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

4.3.3.5 A contratada deverá exercer suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles hídricos, edáficos e atmosféricos, no que couber.

4.3.3.6 A contratada deverá estabelecer ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos, no que couber.

4.3.3.7 A contratada deverá realizar treinamento dos profissionais alocados na contratação quanto à gestão ambiental, em especial os relacionados com ecoeficiência e gestão de resíduos, no que couber.

4.3.3.8 A contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir a legislação referente à logística reversa e atualizar-se, quando necessário.

4.3.4 Todos os processos envolvidos na execução desse objeto, sejam de utilização ou descarte de materiais e serviços, devem estar revestidos da preocupação com a sustentabilidade ambiental e totalmente de acordo com as imposições normativas editadas pelos órgãos de proteção ao meio ambiente.

4.3.5 Os técnicos, empregados, ou prepostos da contratada deverão observar as normas, regulamentos e os procedimentos operacionais vigentes, que regulam o funcionamento e as atividades do PJERJ, em especial as normas para uso dos recursos computacionais, estabelecidas no Ato Normativo TJ n.º 9/2010 — ou outro que o venha a substituir. Os atos oficiais do PJERJ podem ser consultados em <http://www.PJERJ.jus.br/> (Consultas > Legislação > Atos Oficiais do PJERJ).

4.3.6 A contratada deverá respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ.

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

### 5.1 Justificativa para parcelamento do objeto





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

832

O objeto deste termo de referência não será parcelado, tendo em vista não ser viável a disponibilização de espaço físico para outros laboratórios na alocação de diversos fornecedores.

A presente contratação trata da manutenção de recursos computacionais que se complementam em sua utilização, e o parcelamento poderia causar grande demora na apresentação de uma solução final aos usuários.

Assim, não há viabilidade técnica e econômica de parcelamento do objeto.

## 5.2 Metodologia de Trabalho

| Serviços                                                                                                                                                                                              | Forma de Execução                                                                                                                                   | Justificativa                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, com fornecimento de peças, ferramentas e equipamentos de backup | A manutenção preventiva será executada conforme cronograma e a manutenção corretiva será executada de forma contínua durante a vigência do contrato | Assegurar a manutenção do parque de equipamentos de TI que estão fora de garantia, com a consequente disponibilidade desses recursos para o adequado desempenho das funções jurisdicionais. |

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1 Papéis e Responsabilidades

| Papel             | Entidade    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fiscal Demandante | PJERJ-DGTEC | <ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;</li></ul> |



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

Processo nº 227.353/2015

| Papel          | Entidade    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |             | <ul style="list-style-type: none"><li>•Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Fiscal Técnico | PJERJ-DGTEC | <ul style="list-style-type: none"><li>•Fiscalizar a execução física do contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;</li><li>•Zelar pelo fiel cumprimento do contrato;</li><li>•Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li><li>•Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>•Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</li><li>•Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.</li><li>•Solicitar a substituição de qualquer profissional da CONTRATADA que não corresponda ao desempenho das atribuições definidas no documento de referência ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do contratante, ao interesse público e/ou à segurança operacional;</li><li>•Recusar o recebimento de peças, ferramenta, uniforme ou equipamento, ou solicitar a substituição daqueles que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade</li></ul> |





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC) **833**  
Processo nº 227.353/2015

| Papel                                            | Entidade    | Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |             | necessário ou na hipótese de entrega irregular.<br>•O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência.                                                                                                                                                                                                                              |
| Fiscal Administrativo /<br>Agente Administrativo | PJERJ-DGLOG | •Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;<br>•Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Gestor do Contrato                               | PJERJ-DGTEC | • Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;<br>• Gerenciar a execução do Contrato;<br>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;<br>• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;<br>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.<br>• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confirmada a execução do objeto contratado. |



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

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

## 6.2 Deveres e Responsabilidades do contratante (PJRJ)

6.2.1 Permitir o livre acesso dos profissionais da contratada nas dependências do PJERJ, relacionadas com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados.

6.2.2 Efetuar o pagamento devido à contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo fiscal do contrato e visados pelo gestor do contrato, de acordo com as normas vigentes.

6.2.3 Exercer a efetiva fiscalização do cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato.

6.2.4 Comunicar à contratada, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

6.2.5 O contratante, através do fiscal do contrato, exercerá fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados, sobre os quantitativos dos estoques de peças, conforme item 4.2.1.1.17, ferramentas e equipamentos de TI para backup, sobre a apresentação e qualificação dos profissionais da contratada.

## 6.3 Deveres e Responsabilidades da contratada

6.3.1. A contratada obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação dos serviços de acordo com os padrões de excelência almejados pelo Poder Judiciário





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

834

do Estado do Rio de Janeiro, sem interrupção das atividades, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão relação de emprego com o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

6.3.2. A contratada deverá, durante a vigência do contrato, redimensionar o quantitativo de técnicos em manutenção conforme alteração da demanda a fim de manter os níveis mínimos de serviço acordados, sem qualquer ônus adicional ao contratante.

6.3.3 A contratada deverá manter durante todo o contrato, no mínimo 01 (um) supervisor administrativo e 01 (um) Assistente Administrativo.

6.3.4. Executar os serviços conforme especificações do termo de referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

6.3.5. A contratada designará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O documento emitido pela contratada designando os prepostos deverá ser entregue ao gestor do contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.

6.3.6. A contratada deverá controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe técnica em conformidade ao previsto em contrato, além de promover ações de capacitação e reciclagem da equipe visando assegurar o nível de competências necessárias à adequada execução dos serviços.

6.3.7. A contratada deverá acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando planejamento e o tratamento das prioridades.

6.3.8. A contratada deverá no que se refere às atividades executadas, informar sobre o andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas.



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

6.3.9. A contratada deverá responder prontamente todos os questionamentos e solicitações do contratante, informando-o sobre a necessidade de eventuais intervenções, inclusive, se necessário, aquelas que devem ser realizadas através da habilitação de parcerias com outros fornecedores.

6.3.10. A contratada deverá participar, quando solicitado, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias.

6.3.11. A contratada deverá apresentar, quando solicitado, informativos gerenciais e de controle sobre o desempenho e sobre os serviços executados e pendentes dentro do período considerado.

6.3.12. A contratada deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério do PJERJ.

6.3.13. A contratada deverá fornecer peças, equipamentos para backup, ferramentas, uniformes e mão de obra qualificada, nos termos de sua proposta.

6.3.14. A contratada deverá exercer efetivo controle sobre assiduidade e pontualidade dos seus profissionais de forma a garantir que as atividades sejam executadas dentro dos níveis mínimos de serviço acordados e sem qualquer interrupção.

6.3.15. A contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem ao contratante ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer.

6.3.16. A contratada encaminhará ao gestor do contrato, no primeiro mês de vigência da contratação, a relação nominal dos profissionais que prestarão os serviços, com endereço residencial, telefones, Identidade e CPF, em meio digital (CD) em arquivo pdf, devendo tal procedimento ser adotado no caso de qualquer





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

835

substituição de profissionais, ocorrida durante a execução do contrato.

6.3.17. A contratada arcará, com relação aos seus profissionais, com todas as despesas decorrentes de encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais, sanitárias e quaisquer outras referentes à contratação dos serviços, preservando o contratante de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato.

6.3.18. A contratada deverá instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do PJERJ, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas.

6.3.19. A contratada deverá relatar ao contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

6.3.20. A contratada deverá atender prontamente às solicitações e às exigências do fiscal e do gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

6.3.21. A contratada, independentemente da atuação do fiscal do contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no termo de referência.

6.3.22. A contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.

6.3.23. A contratada não permitirá a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

6.3.24. A contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive



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

Processo nº 227.353/2015

no que se referem aos exames médicos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo.

6.3.25. A contratada se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação: jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente.

6.3.26. A contratada deverá manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.3.27. O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.

6.3.28. A contratada deverá executar os serviços dentro dos prazos ajustados, cumprindo os horários estabelecidos para atendimento, responsabilizando-se por quaisquer prejuízos advindos de sua inobservância.

6.3.29. A contratada deverá receber os chamados técnicos, registrando no SGTI as providências tomadas, a previsão de retorno do equipamento e, no momento da devolução, informar a solução efetivamente adotada.

6.3.30. A contratada deverá acompanhar a execução dos serviços prestados.

6.3.31. A contratada deverá receber, organizar e programar as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua gestão.

6.3.32. A contratada deverá orientar, coordenar, e supervisionar a equipe técnica alocada para a prestação do serviço, cabendo-lhe, ainda, a delegação e distribuição das tarefas entre as equipes, garantindo a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

6.3.33. A contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao fiscal do contrato.

6.3.34. A contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

836

6.3.35. A contratada deverá adotar todos os critérios de segurança, tanto para os empregados quanto para a execução em si, inclusive providenciando que todos os seus empregados cumpram as normas internas relativas à segurança dos locais aonde serão executados os serviços.

6.3.36. A contratada deverá facilitar a fiscalização procedida por órgãos, no cumprimento de normas, cientificando o contratante do resultado das inspeções, bem como fornecendo aos empregados equipamentos de segurança necessários.

6.3.37. A contratada será responsável pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante toda a execução dos serviços, assim como pela boa apresentação de seus profissionais.

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

#### 6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

##### 6.4.1 Evento / Forma de acompanhamento

| Documento                                                       | Emissor                   | Destinatário | Periodicidade |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------|---------------|
| Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-042-03) | Contratante<br>Contratada | Contratante  | Única         |
| Termo de Ciência (FRM-DGTEC-041-08)                             | Contratada                | Contratante  | Eventual      |



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

Processo nº 227.353/2015

| Documento                                                   | Emissor     | Destinatário | Periodicidade         |
|-------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-----------------------|
| Nota Fiscal                                                 | Contratada  | Contratante  | Mensal                |
| Documento interno obrigatório de acompanhamento do contrato | Contratante | Contratante  | Mensal                |
| Relatório Gerencial de Serviços                             | Contratada  | PJERJ        | Mensal                |
| Relatório dos Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva | Contratada  | Contratante  | Mensal                |
| Relatório de atendimentos realizados e pendentes            | Contratada  | Contratante  | Semanal               |
| Relatório de Estoque ferramentas, peças e equipamentos.     | Contratada  | Contratante  | Mensal                |
| Memorando de Início                                         | Contratante | Contratada   | No início do Contrato |

## 6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade

### 6.5.1 Método de Avaliação

6.5.1.1. Na prestação do serviço, a contratada deverá atender as demandas individualmente dentro dos prazos limite, conforme tabela abaixo:

| Nº | Nome                                                                                                                                                    | Tempo acordado (hh:mm) |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 01 | Serviços de manutenção preventiva, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de equipamento de backup, quando necessário. | Até 24:00 h            |
| 02 | Serviços de manutenção corretiva, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de equipamento de backup quando necessário.   | Até 24:00 h            |

6.5.1.2. O desempenho global da prestação de serviços será apurado por meio de Indicadores cuja finalidade é garantir o atendimento das demandas de





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

837

manutenção dentro do previsto, conforme quadro abaixo:

| Denominação                  | Objetivo                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nível mínimo de serviços |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Atendimentos no Prazo (AP)   | Demonstrar o nível de cumprimento dos prazos de interesse estabelecidos conforme item 6.6.2.1, para manutenção dos equipamentos de TI constantes no ANEXO A deste termo de referência.                                                                                                | $\geq 90\%$              |
| Qualidade da manutenção (QM) | Demonstrar o nível de aceitação das demandas de manutenção contratadas, conforme item 6.6.2.2, no período de apuração referente aos equipamentos de TI constantes no ANEXO A deste Termo de referência.                                                                               | $\geq 90\%$              |
| Fluxo de manutenção (FM)     | Demonstrar o nível de balanceamento entre a quantidade de demanda e a capacidade de atendimento do fornecedor no prazo, dentro período de apuração, referente a serviços de manutenção dos equipamentos de TI constantes no ANEXO A deste termo de referência, conforme item 6.6.2.3. | $\geq 90\%$              |

6.5.1.3. O eventual descumprimento das metas (níveis mínimos de serviço), estabelecidas para os indicadores de desempenho definidos, acarretará na redução dos valores remuneratórios devidos à contratada, por intermédio da aplicação dos Fatores de Ajuste dos Serviços (FAS), referentes aos níveis de serviços apurados.

## 6.6 Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido



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

Processo nº 227.353/2015

6.6.1 Entende-se como “Nível mínimo de serviço”: o requisito mínimo de qualidade de serviço a ser prestado pela contratada, sendo que este mínimo representa o limite inferior no qual o contratante considera o serviço como adequado às suas necessidades.

**6.6.2 Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**

**6.6.2.1 Indicador de Atendimentos no Prazo (AP)**

6.6.2.1.1 O Indicador de Atendimentos no Prazo (AP) visa demonstrar o nível de cumprimento dos prazos de interesse estabelecidos para manutenção dos equipamentos de TI constantes do ANEXO A deste termo de referência, dentro de um ciclo de faturamento.

6.6.2.1.2 O contratante fará a aferição utilizando o seguinte cálculo:  $AP = (1 - (QPAA/QTA)) * 100$ , sendo que:

a) **QPAA** é a Quantidade ponderada de atendimentos em atraso no ciclo de faturamento;

b) **QTA** é a Quantidade total de atendimentos no ciclo de faturamento.

6.6.2.1.3 A quantidade ponderada de atendimentos em atraso (**QPAA**), deve ser ponderada em função do atraso do atendimento e classe do usuário, de acordo com as tabelas apresentadas abaixo:

| Atraso do atendimento | Peso |
|-----------------------|------|
| $x < 12$ horas        | 1    |
| $12h \leq x < 24h$    | 2    |
| $24h \leq x < 48h$    | 5    |
| $48h \leq x < 72h$    | 7    |
| $x \geq 72h$          | 10   |

| Classe de atendimento | Composição | Peso |
|-----------------------|------------|------|
|-----------------------|------------|------|





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

838

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1 | . Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais)<br>. Salas de audiência<br>. Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada                                                                   | 4 |
| 2 | . Magistrados<br>. Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juízes)                                                                                                                                                                 | 3 |
| 3 | . Plantão judiciário<br>. Sala de custódia<br>. Presidência, 1ª, 2ª e 3ª Vice-Presidências e Gabinete do Corregedor Geral<br>. Distribuição das Vice-Presidências<br>. Secretarias do Órgão Especial, Tribunal Pleno, Conselho da Magistratura e Turmas Recursais | 2 |
| 4 | . Demais Unidades Organizacionais no âmbito do TJERJ                                                                                                                                                                                                              | 1 |

6.6.2.1.4 Cada atendimento fora do prazo será avaliado em relação à classe de atendimento a qual está associado e à faixa de atraso no atendimento.

6.6.2.1.5 As duas avaliações, através da tabela acima, definem os pesos a serem considerados na ponderação do próprio atendimento, assim, o cálculo será feito da forma do exemplo abaixo:

a) atendimento efetivamente realizado fora do prazo;

b) associado a um atendimento de classe 1, em que o atraso estiver caracterizado entre 24 e 48 horas, corresponderá a:

$1 * 5 * 4 = 20$  atendimentos fora do prazo para a composição do valor da variável **QPAA**, na fórmula de cálculo final do indicador.

6.6.2.1.6 A ponderação dos pesos definida, majora o valor do numerador **QPAA**, reduzindo o valor total apurado do indicador de Atendimento no Prazo (**AP**).

6.6.2.1.7 A Fonte do dado primário é a Base de Dados da solução de Service Desk disponível – HPSM (HP Service Manager)

6.6.2.1.8 A Forma de coleta e apuração, realizada mensalmente, é:





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

- a) coleta automática pela aplicação de filtros na base de dados de atendimento (HPSM), e ;  
b) apuração com lançamento das informações em planilha eletrônica.

6.6.2.1.9 A contratada será responsável pelo desempenho no Indicador e o contratante será responsável pela apuração e disponibilização do Indicador.

6.6.2.1.10 A contratada deverá alcançar a meta de atendimentos no prazo (AP), maior ou igual a 90% das solicitações de serviço iniciadas no período apurado.

6.6.2.1.11 Pela inadimplência do atendimento no prazo, apurado por seu respectivo indicador, a contratada sujeitar-se-á ao desconto a ser calculado, sobre o valor do faturamento mensal, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

| Atendimentos no prazo | Fator ajuste | Progressão | Atendimentos no prazo | Fator ajuste | Progressão | Atendimentos no prazo | Fator ajuste | Progressão |
|-----------------------|--------------|------------|-----------------------|--------------|------------|-----------------------|--------------|------------|
| ≥90%                  | 0,00%        |            | 79%                   | 3,00%        |            | 69%                   | 8,50%        |            |
| 89%                   | 0,25%        |            | 78%                   | 3,50%        |            | 68%                   | 9,50%        |            |
| 88%                   | 0,50%        |            | 77%                   | 4,00%        |            | 67%                   | 10,50%       |            |
| 87%                   | 0,75%        |            | 76%                   | 4,50%        |            | 66%                   | 11,50%       |            |
| 86%                   | 1,00%        |            | 75%                   | 5,00%        |            | 65%                   | 12,50%       |            |
| 85%                   | 1,25%        |            | 74%                   | 5,50%        |            | 64%                   | 13,50%       |            |
| 84%                   | 1,50%        |            | 73%                   | 6,00%        |            | 63%                   | 14,50%       |            |
| 83%                   | 1,75%        |            | 72%                   | 6,50%        |            | 62%                   | 15,50%       |            |
| 82%                   | 2,00%        |            | 71%                   | 7,00%        |            | 61%                   | 16,50%       |            |
| 81%                   | 2,25%        |            | 70%                   | 7,50%        |            | ≤60%                  | 20,00%       |            |
| 80%                   | 2,50%        |            |                       |              |            |                       |              |            |

6.6.2.1.12 O desconto estabelecido para essa ocorrência poderá não ser aplicado, caso o contratante aceite a justificativa apresentada pela contratada.

#### 6.6.2.2 Qualidade da manutenção (QM)

6.6.2.2.1 O Indicador de Qualidade da Manutenção (QM) visa demonstrar o nível de aceitação das demandas de manutenção contratadas no período de apuração referente aos equipamentos de TI constantes do ANEXO A deste termo de





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

839

referência.

6.6.2.2.2 O contratante fará a aferição utilizando o seguinte cálculo:  $QM = (MA / (QPMR + MA)) * 100$ , sendo que:

- a) **MA** é a quantidade total de manutenção com aceite no ciclo de faturamento;
- b) **QPMR** é a quantidade ponderada de manutenções rejeitadas em até 72 horas, no ciclo de faturamento.

6.6.2.2.3 A quantidade ponderada de manutenções rejeitadas (**QPMR**), deve ser ponderada em função da classe de atendimento, de acordo com a tabela apresentada abaixo:

| Classe de atendimento | Composição                                                                                                                                                                                                                                                        | Peso |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1                     | . Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais)<br>. Salas de audiência<br>. Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada                                                                   | 4    |
| 2                     | . Magistrados<br>. Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juízes)                                                                                                                                                                 | 3    |
| 3                     | . Plantão judiciário<br>. Sala de custódia<br>. Presidência, 1ª, 2ª e 3ª Vice-Presidências e Gabinete do Corregedor Geral<br>. Distribuição das Vice-Presidências<br>. Secretarias do Órgão Especial, Tribunal Pleno, Conselho da Magistratura e Turmas Recursais | 2    |
| 4                     | . Demais Unidades Organizacionais no âmbito do PJRJ                                                                                                                                                                                                               | 1    |

6.6.2.2.4 Cada atendimento rejeitado pelo aceite será avaliado em relação à classe de atendimento a qual está associado.

6.6.2.2.4.1 A avaliação, através da tabela acima, define o peso a ser considerado na ponderação do próprio atendimento deficiente em qualidade.

6.6.2.2.4.2 Serão também computados como atendimentos rejeitados, aqueles





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

Processo nº 227.353/2015

correspondentes a equipamentos para os quais forem abertas novas Solicitações de Serviço num prazo de 72 horas, contados a partir do fechamento do atendimento original, informando a reincidência do defeito, conforme exemplo abaixo:

- a) um atendimento efetivamente realizado;
- b) associado a um atendimento de classe 1, em que a qualidade não seja adequada, portanto, sem aceite, corresponderá a 4 atendimentos no cômputo da variável **QPMR**, para a composição do denominador da fórmula de cálculo final do indicador.

6.6.2.2.5 A ponderação do peso definida, aumenta o denominador e contribui para a redução do valor apurado pra **QM**.

6.6.2.2.6 A Fonte do dado primário é a Base de Dados da solução de Service Desk disponível – HPSM (HP Service Manager).

6.6.2.2.7 A forma de coleta e apuração, realizada mensalmente, será:

- a) Coleta automática pela aplicação de filtros na base de dados de atendimento (HPSM), e;
- b) Apuração com lançamento das informações em planilha eletrônica.

6.6.2.2.8 A contratada será responsável pelo desempenho do Indicador, e o contratante pela apuração e disponibilização do Indicador.

6.6.2.2.9 Pela inadimplência do atendimento quanto à qualidade das manutenções, apurada por seu respectivo indicador, a contratada sujeitar-se-á ao desconto a ser calculado, sobre o valor do faturamento mensal, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

| Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>redut<br>or | Progres<br>são | Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>redut<br>or | Progres<br>são | Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>redut<br>or | Progres<br>são |
|------------------------------|----------------------|----------------|------------------------------|----------------------|----------------|------------------------------|----------------------|----------------|
| ≥90%                         | 0,00<br>%            |                | 79% a<br>78%                 | 2,60<br>%            |                | 69% a<br>68%                 | 6,00<br>%            |                |
| 89% a<br>88%                 | 0,40<br>%            | 0,40%          | 77% a<br>76%                 | 3,20<br>%            | 0,60%          | 67% a<br>66%                 | 7,00<br>%            | 1,00%          |
| 87% a<br>86%                 | 0,80<br>%            |                | 75% a<br>74%                 | 3,80<br>%            |                | 65% a<br>64%                 | 8,00<br>%            |                |





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

Processo nº 227.353/2015

840

|              |           |  |              |           |  |              |            |  |
|--------------|-----------|--|--------------|-----------|--|--------------|------------|--|
| 85% a<br>84% | 1,20<br>% |  | 73% a<br>72% | 4,40<br>% |  | 63% a<br>62% | 9,00<br>%  |  |
| 83% a<br>82% | 1,60<br>% |  | 71% a<br>70% | 5,00<br>% |  | 61% a<br>60% | 10,00<br>% |  |
| 81% a<br>80% | 2,00<br>% |  |              |           |  |              |            |  |

6.6.2.2.10 O desconto estabelecido para essa ocorrência poderá não ser aplicado, caso o PJERJ aceite a justificativa apresentada pela contratada.

### 6.6.2.3 Fluxo de manutenção (FM)

6.6.2.3.1 O Indicador de Fluxo de Manutenção visa demonstrar o nível de balanceamento entre a quantidade de demanda e a capacidade de atendimento do fornecedor no prazo, dentro do período de apuração, referente a serviços de manutenção dos equipamentos de TI constantes do ANEXO A deste termo de referência.

6.6.2.3.2 O contratante fará a aferição utilizando o seguinte cálculo:  $FM = (MP / (QPMN + MP)) * 100$ , sendo que:

a) **MP** é a quantidade total de manutenções previstas e realizadas no ciclo de faturamento;

b) **QPMN** é a quantidade ponderada de manutenções previstas e não realizadas no ciclo de faturamento.

6.6.2.3.3 A quantidade ponderada de manutenções previstas e não realizadas (QPMN), deve ser ponderada em função classe de atendimento, de acordo com a tabela apresentada abaixo:

| Classe de atendimento | Composição                                                                                                                                                                                      | Peso |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1                     | . Salas de sessão (Tribunal Pleno, Órgão Especial, Conselho da Magistratura, Câmaras, Turmas Recursais)<br>. Salas de audiência<br>. Equipamentos servidores sob responsabilidade da contratada | 4    |
| 2                     | . Magistrados<br>. Gabinetes, Assessorias e Secretarias de Magistrados (Desembargadores e Juízes)                                                                                               | 3    |





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3 | . Plantão judiciário<br>. Sala de custódia<br>. Presidência, 1ª, 2ª e 3ª Vice-Presidências<br>e Gabinete do Corregedor Geral<br>. Distribuição das Vice-Presidências<br>. Secretarias do Órgão Especial, Tribunal<br>Pleno, Conselho da Magistratura e Turmas<br>Recursais | 2 |
| 4 | . Demais Unidades Organizacionais no<br>âmbito do PJERJ                                                                                                                                                                                                                    | 1 |

6.6.2.3.4 Cada atendimento previsto e não realizado, será avaliado em relação à classe de atendimento a qual está associado.

6.6.2.3.5 A avaliação, através da tabela acima, define o peso a ser considerado na ponderação do próprio atendimento previsto, não executado.

6.6.2.3.6 A ponderação através da tabela acima define o peso a ser considerado na ponderação do próprio atendimento, assim, o cálculo será feito da forma do exemplo abaixo:

a) atendimento previsto e não realizado;

b) associado a um atendimento de classe 1, corresponderá a  $1 * 4 = 4$  atendimentos não realizados para composição do valor da variável QPMN, na fórmula de cálculo final do Indicador.

6.6.2.3.7 A ponderação do peso definida, aumenta o denominador e contribui para a redução do valor apurado pra **FM**.

6.6.2.3.8 A fonte do dado primário é a Base de Dados da solução de Service Desk disponível – HPSM (HP Service Manager)

6.6.2.3.9 A forma de coleta e apuração, realizada mensalmente, é:

a) coleta automática pela aplicação de filtros na base de dados de atendimento (HPSM), e;

b) apuração com lançamento das informações em planilha eletrônica;

6.6.2.3.10 A contratada será responsável pelo desempenho do Indicador, e o contratante pela apuração e disponibilização do Indicador.

6.6.2.3.11 Pela inadimplência do atendimento quanto ao fluxo das manutenções,





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

841

apurada por seu respectivo indicador, a contratada sujeitar-se-á ao desconto a ser calculado, sobre o valor do faturamento mensal, conforme o nível de serviço atingido, de acordo com a seguinte tabela:

| Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>reduto<br>r | Progre<br>ssão | Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>redut<br>or | Progres<br>são | Atendime<br>ntos no<br>prazo | Fator<br>redut<br>or | Progres<br>são |
|------------------------------|----------------------|----------------|------------------------------|----------------------|----------------|------------------------------|----------------------|----------------|
| ≥90%                         | 0,00%                |                | 79% a<br>78%                 | 2,60<br>%            |                | 69% a<br>68%                 | 6,00<br>%            |                |
| 89% a<br>88%                 | 0,40%                |                | 77% a<br>76%                 | 3,20<br>%            |                | 67% a<br>66%                 | 7,00<br>%            |                |
| 87% a<br>86%                 | 0,80%                |                | 75% a<br>74%                 | 3,80<br>%            |                | 65% a<br>64%                 | 8,00<br>%            |                |
| 85% a<br>84%                 | 1,20%                |                | 73% a<br>72%                 | 4,40<br>%            |                | 63% a<br>62%                 | 9,00<br>%            |                |
| 83% a<br>82%                 | 1,60%                |                | 71% a<br>70%                 | 5,00<br>%            |                | 61% a<br>60%                 | 10,00<br>%           |                |
| 81% a<br>80%                 | 2,00%                |                |                              |                      |                |                              |                      |                |

6.6.2.3.12 O desconto estabelecido para essa ocorrência poderá não ser aplicado, caso o contratante aceite a justificativa apresentada pela contratada.

## 6.7 Estimativa de Volume de Bens / Serviços

6.7.1 Estima-se para essa contratação, entre 443 e 665 atendimentos mensais para manutenções corretivas e 729 atendimentos mensais para manutenções preventivas.

## 6.8 Prazos e Condições

6.8.1 O prazo do contrato é de 12 (doze) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a publicação do extrato do termo de contrato, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, prorrogável na forma do art. 57, II da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterá cláusula de rescisão amigável.

6.8.2 Em até 48 horas após o recebimento do memorando de início, a empresa deverá apresentar-se ao órgão fiscalizador do contrato – Diretoria Geral de Tecnologia da Informação localizada à Praça XV de Novembro, nº 2 – Mezanino – Sala M05, Rio de Janeiro, para reunião de planejamento.

6.8.3 O fiscal do contrato encaminhará ao gestor do contrato juntamente com a





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

fatura devidamente atestada, o documento interno obrigatório de acompanhamento do contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da contratada no que tange aos serviços prestados.

## **6.9 Aceite, Alteração, Cancelamento e Transição Contratual**

### **6.9.1 Condição de Aceite**

6.9.1.1 Atendimento às especificações técnicas constantes no item 4 (Especificação Técnica) e aos limites mínimos aceitáveis, constantes no item 6.5.1.2.

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

6.9.1.2.1 O aceite do serviço será dado após o fechamento do registro da solicitação de serviço no SGTI.

6.9.1.3 O contratante se reserva o direito de não aceitar qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste termo de referência.

6.9.1.4 A contratada, na hipótese prevista na cláusula supra, obrigar-se-á a refazer o serviço, arcando com todas as despesas decorrentes.

### **6.9.2 Condição de Alteração**

6.9.2.1 Com as devidas justificativas, o contrato poderá ser alterado unilateralmente pelo contratante, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

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

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

6.9.2.1.3 Quando houver alteração para modificação do valor contratual, a contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25%





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

842

(vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;

6.9.2.1.4 Variação do parque de equipamentos de TI: O contratante poderá solicitar a exclusão de equipamentos de TI do contrato, que considerar obsoletos ou inservíveis, e eventuais inclusões decorrentes de atualização do parque, mediante aviso formalizado por escrito à contratada que irá analisar a solicitação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

### 6.9.3 Condição para Rescisão

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

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

6.9.3.1.2 A lentidão, ou o cumprimento irregular das cláusulas contratuais, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, com a qualidade e prazos estipulados;

6.9.3.1.3 O atraso injustificado no início do fornecimento;

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

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

6.9.3.1.6 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

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

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

### 6.9.4 Condições da Transição Contratual

6.9.4.1 A transição dos serviços se refere ao processo de encerramento das atividades da contratada e transferência da responsabilidade sobre os serviços



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

Processo nº 227.353/2015

prestados para o contratante ou empresa por ele indicada, com o objetivo de prover a continuidade dos serviços ao término do contrato.

6.9.4.1.1 A transição contratual deverá começar 90 (noventa) dias antes do encerramento da prestação de serviços.

6.9.4.1.2 A contratada deverá elaborar Plano de Transição dos Serviços, elencando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, que deverá ser entregue ao contratante em até 30 (trinta) dias corridos anteriores à data de início da transição.

6.9.4.1.3 O Plano de Transição dos Serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- b) Cronograma detalhado do plano de transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;
- c) Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da contratada com o contratante e com a futura prestadora de serviços;
- d) Plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

6.9.4.2 Este plano deverá ser elaborado em conjunto e aprovado pelo PJERJ e conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado, bem como contemplar mecanismos para esclarecimentos de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição.

6.9.4.3 Todas as solicitações de serviço encaminhadas à contratada até o último dia do contrato deverão ser concluídas nos prazos e condições estabelecidos neste documento de referência, devendo a contratada nesse período manter pessoal suficiente para a finalização dos serviços.

6.9.4.4 Todos os equipamentos retirados para manutenção deverão ter sido devolvidos ao contratante no prazo máximo de 30 dias.





Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

843

6.9.4.5 O último pagamento será realizado apenas na entrega e comprovação de todas as demandas finalizadas.

6.9.4.6 Em eventual interrupção contratual, os recursos materiais utilizados pela contratada, constante do item 4.2.2.1.20, deverão ser devolvidos ao contratante em condições habituais de uso.

6.9.4.7 Nos dois primeiros meses a contar do início da vigência do contrato, não serão aplicados, nas notas fiscais de pagamento, os descontos correspondentes às glosas previstas nos itens 6.6.2.1, 6.6.2.2 e 6.6.2.3.

## 6.10 Condições de Pagamento

### 6.10.1 Etapa / Fase / Item

| Bem/Serviço                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Forma                     | Condições de Pagamento                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de peças, ferramentas, equipamentos para backup, uniformes e mão de obra qualificada. | 12 (doze) parcelas iguais | Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer descontos com base no item 6.6. |

### 6.10.2 Condição de Pagamento

6.10.2.1 O pagamento da prestação de serviços, necessariamente condicionada ao processo de aceitação, será mensal conforme avaliação de desempenho dos serviços prestados quanto ao prazo e qualidade e demais indicadores definidos no item 6.6.2 deste documento.

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



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

Processo nº 227.353/2015

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

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

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

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

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

6.10.2.7 No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser





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

Processo nº 227.353/2015

844

recusadas pelo PJERJ ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto nesta cláusula deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização.

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

6.10.2.9 Todos os custos decorrentes da realização de serviços por técnicos da contratada nas dependências do contratante, como por exemplo, deslocamentos, alimentação, hospedagem e pagamento de horas extras, já estão incluídos no valor do serviço.

6.10.2.10A Contratante está autorizada a efetuar descontos nas notas fiscais/faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas, inclusive rescisórias, diretamente aos profissionais alocados na prestação dos serviços contratados, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando estes não forem adimplidos pela Contratada.

## 6.11 PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

6.11.1 Nos termos da Resolução 169/2013, alterada pelas Resoluções 183/2013 e 248/2018, todas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela do ANEXO H (Da Composição dos Custos) sobre o somatório da remuneração mensal devida aos profissionais.

6.11.2 O montante mensal a ser destacado refere-se ao somatório dos percentuais das seguintes provisões: férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/INCRA/SALARIOEDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAP/SEBRAE E ETC) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, conforme estabelecido no art. 1º da Resolução 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça, que alterou a Resolução 169/2013.



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

Processo nº 227.353/2015

6.11.2.1 Na Nota Fiscal apresentada mensalmente, a contratada deverá identificar o valor destinado à mão de obra disponibilizada para prestação dos serviços, objetivando aplicar sobre este valor a retenção estabelecida na Resolução supramencionada, conforme apresentado na Composição de Custos

6.11.3 O pagamento diferido será realizado mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na referida Resolução CNJ nº. 169/2013.

6.11.4 A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do Contratante.

6.11.5 Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa.

6.11.5.1 Os serviços de abertura e de manutenção da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, estão sujeitos à cobrança de tarifas bancárias, nos valores estabelecidos na Tabela de Tarifas, afixada nas agências do Banco e disponível no endereço eletrônico na internet: [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br), na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

6.11.6 A liberação, integral ou parcial, à contratada, do saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.

6.11.7 Após pagamento das verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, se restar valor na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, o montante deverá ser entregue à Contratada após cinco anos da data de encerramento da vigência do contrato administrativo, conforme entendimento atual do Plenário do CNJ (Consulta - 0004964-41.2015.2.00.0000).





## 6.12 PAGAMENTO DAS PARCELAS PROVISIONADAS

6.12.1 O pagamento das parcelas provisionadas, na forma nos subitens acima, relativos ao provisionamento, será realizado de forma diferida, mediante a liberação dos valores depositados na conta-depósito vinculada, quando da comprovação da quitação, pela Contratada, das rubricas indicadas no instrumento de contrato.

6.12.2 O pagamento concernente aos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento de todas as obrigações trabalhistas pela Contratada, que se dará mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) relação nominal dos profissionais alocados na prestação dos serviços, dispensados pela contratada e respectiva planilha com o demonstrativo dos valores devidos a título de rescisão contratual, incluindo memória de cálculo detalhada;
- b) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos profissionais alocados na prestação dos serviços, dispensados pela contratada, devidamente homologados, quando aplicável;
- c) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais.

## 6.13 Remuneração dos Serviços

6.13.1 O Valor do Pagamento Mensal (PM) devido à contratada será composto pelo Valor Mensal do Contrato (VM), decrescido dos descontos advindos da aplicação do somatório dos três Fatores de Ajuste de Serviços (FAS), AP, QM e FM, previstos nos itens 6.6.2.1, 6.6.2.2 e 6.6.2.3, respectivamente, segundo a fórmula: **PM = VM [ 1- (AP + QM + FM)]**, sendo:

- VM = Valor Mensal do Contrato
- AP = Atendimentos no Prazo
- QM = Qualidade da Manutenção
- FM = Fluxo de manutenção
- PM = Pagamento Mensal devido à Contratada



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

## **6.14 Garantias**

### **6.14.1 Garantia Técnica**

6.14.1.1 A contratada deverá observar o item 6.9.4 e seus subitens, deste termo de referência, no momento da transição do contrato.

6.14.1.1 A contratada deverá prestar Garantia Técnica de 90 (noventa) dias, após o término do contrato, sobre os serviços concluídos ou pendentes.

6.14.1.2 Durante o período de Garantia Técnica a contratada deverá, às suas expensas e respeitando todos os requisitos estabelecidos neste termo de referência, executar os serviços necessários para concluir as demandas pendentes e corrigir as que apresentarem não conformidades, sempre sob aprovação do contratante.

### **6.14.2 Garantia Contratual**

6.14.2.1 A garantia contratual deverá ser de 5% (cinco por cento) do valor total do mesmo.

6.14.2.2 Por se tratar de contratação serviços contínuos com alocação de mão de obra, o prazo de validade da garantia contratual será estendido por 90 (noventa) dias, após o término da vigência contratual.

6.14.2.3 No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

## **6.15 Sigilo e Restrições**

### **6.15.1 Condição de Manutenção de Sigilo**

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

6.15.1.2 A contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da





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

Processo nº 227.353/2015

846

execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-03, ou outro que o venha a substituir.

6.15.1.3 A contratada firmará termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os seus empregados, diretamente envolvidos na contratação.

6.15.1.4 Todas as informações transmitidas do contratante à contratada e seus profissionais são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do contratante.

#### 6.16 Mecanismos Formais de Comunicação

| Documento                                                                                                                                                                                                                                                             | Emissor     | Destinatário | Meio                             | Periodicidade |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------------------|---------------|
| Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do contrato                                                                                                                                                                              | contratante | contratada   | Entrega pessoal<br>Ou<br>Correio | Eventual      |
| Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do contrato.<br><br>As questões técnicas incluem:<br>•Justificativa para reposição de peças equivalentes<br>•Justificativa quanto à impossibilidade de recuperação de equipamentos de TI | contratante | contratada   | Internet                         | Eventual      |

#### 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1 Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

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



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

Processo nº 227.353/2015

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

7.3 Para a estimativa dos custos foi utilizada como parâmetro a Convenção Coletiva de Trabalho 2019/2021 firmada entre o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados, de Informática e Internet, e Similares, do Estado do Rio de Janeiro (SINDPD) e o Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro (SEPRORJ); abrangência territorial em RJ; data base da categoria em 01 de setembro.

7.4 A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha(s) que compõe(m) o Anexo H (Da Composição dos Custos), apresentando a(s) planilha(s) readequada(s) com os valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, em conformidade com o que dispõe o artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93, juntamente com o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a qual é filiada, lei ou sentença normativa, devendo sua proposta ser balizada no documento apresentado.

7.5 A empresa deverá adequar nas planilhas de composição de custos a alíquota do Risco Ambiental do Trabalho (RAT) com base em sua atividade preponderante e levando em consideração o valor de seu FAP. Para comprovação dos valores aplicados, deve a empresa apresentar cópia da GFIP e do FAPWEB, na entrega da respectiva planilha.

7.6 O percentual referente ao aviso prévio trabalhado deverá ser suprimido da planilha de custos e formação de preços no caso de prorrogação do contrato, em razão de não se tratar de custo renovável.

7.7 As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei federal nº 10.637/02 e Lei federal nº 10.833/03, ou do Simples Nacional, conforme Lei Complementar nº 123/2006, de acordo com o regime de tributação da empresa, que deverão ser comprovadas por meio de





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

Processo nº 227.353/2015

847

documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos custos.

7.8 A microempresa ou empresa de pequeno porte, quando optante pelo Simples Nacional, deverá preencher as planilhas de custos e formação de preços, exigidas por este documento de referência, conforme o regime tributário que escolher (lucro presumido ou lucro real). Se a licitante vier a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês subsequente ao da contratação, em conformidade com os artigos 17, inciso XII, 30, inciso II, e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123/06.

7.9 A tributação do ISS para o serviço, objeto da presente contratação, corresponderá à alíquota exigida no município do local do estabelecimento prestador ou, na falta do estabelecimento, no local do domicílio do prestador, conforme art. 3º, caput da Lei Complementar nº 116/2003, devendo a licitante habilitada comprovar por meio de documento que indique a alíquota do ISS aplicada, a ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.

7.10 A sociedade empresária domiciliada fora do Município do Rio de Janeiro cujo serviço esteja descrito no Anexo I do Decreto Municipal nº 28.248/2007 e que emita documento fiscal autorizado por outro município deverá estar registrada no Cadastro de Empresas Prestadoras de Outros Municípios (CEPOM) conforme disciplina a Resolução SMF nº 2.515/2007.

7.11 Os valores unitários dos salários foram estipulados com base em pesquisa de mercado, e expressam as necessidades mínimas da Administração, no que concerne às exigências apresentadas para esta contratação, não sendo, desta forma, permitido aos proponentes que apresentem valores inferiores aos fixados pela Administração.

7.12 O valor unitário para o auxílio alimentação foi estabelecido com base na cláusula 14, §1º e o desconto conforme cláusula 14, §8º da CCT 2019/2021 SINDPD/SEPRORJ. Caso a proposta se baseie em Convenção diversa, deve ser observado o valor unitário mínimo de R\$ 20,00 (vinte reais) - fixado pela



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

Processo nº 227.353/2015

Administração na autorização que consta dos autos do processo nº 2010-094.567 - que expressa a necessidade mínima, no que concerne às exigências apresentadas para contratação, respeitados, se mais favoráveis, os acordos e convenções coletivas apresentados pelas empresas.

7.13 O valor unitário utilizado para o cálculo estimativo do vale-transporte corresponde à tarifa modal vigente no Município do Rio de Janeiro, sendo este o parâmetro estabelecido para as revisões do mencionado insumo.

7.14 Passado 1 (um) ano da data do orçamento, o valor do contrato poderá ser repactuado, mediante negociação entre as partes e a requerimento da Contratada, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, conforme o acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originalmente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, dissídio ou convenção coletiva.

7.15 No que se refere aos insumos necessários à execução do serviço, poderá ser aplicado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), após o interregno mínimo de 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta constante no instrumento convocatório, mediante negociação entre as partes e a requerimento da Contratada, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

|       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| Valor | R\$ x.xxx.xxx,xx                |
| Fonte | 10 - Recursos próprios do PJERJ |





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

Processo nº 227.353/2015

849

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| Programa          | 0361.02.061.0141.2004 |
| Código de Despesa | 3390.39               |
| Fonte             | 232                   |
| Ação              | 2004015               |

## 9. SANÇÕES APLICÁVEIS

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



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

Processo nº 227.353/2015

|   |                      |                                       |                       |
|---|----------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 7 | Conduta Gravíssima 3 | 20% sobre o valor global do Contrato. | Até 1 (uma) infração. |
|---|----------------------|---------------------------------------|-----------------------|

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

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

| Eventos para aplicação das multas |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ITEM                              | Descrição do evento infracional                                                                                                                                                                                                                                       | Grau da Infração |
| A                                 | Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente, ou deixar de realizar complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata.                                                                     | 2                |
| B                                 | Recusar-se a entregar à CONTRATANTE documentação amparada pelo objeto do CONTRATO, ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com atraso, assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. | 2                |
| C                                 | Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO.                                                                                                                                                        | 2                |
| D                                 | Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais de consumo, previstos em CONTRATO, sem autorização prévia do responsável.                                                                                                                 | 2                |
| E                                 | Suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.                                                                                                                                | 3                |





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

Processo nº 227.353/2015

819

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| F | Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE por culpa ou dolo de seus agentes.                                                                                                                                                                                        | 3 |
| G | Deixar de cumprir horários relacionados à prestação ou disponibilidade dos serviços, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.                                                                                                                                      | 3 |
| H | Não realizar as manutenções preventivas nas datas certas, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.                                                                                                                  | 3 |
| I | Não realizar as manutenções corretivas sempre que necessário, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.                                                                                                              | 4 |
| J | Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados.                                                                                           | 4 |
| K | Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados.                                                                                                                                                          | 4 |
| L | Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente, assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo.                                                                 | 4 |
| M | Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. | 5 |
| N | <b>Inexecução parcial do objeto</b> – Apresentar cada um dos níveis de serviços previstos em 6.6, em valores inferiores a 60% individualmente, em três vezes consecutivas ou não.                                                                                                                          | 6 |



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

Processo nº 227.353/2015

|   |                                                                                                                                                                                        |   |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| O | <b>Inexecução total do objeto</b> –Apresentar cada um dos níveis de serviços previstos em 6.6, em valores inferiores a 60% individualmente, em mais de três vezes consecutivas ou não. | 7 |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

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

TABELA 1

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

TABELA 2

| ITEM | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                   | GRAU | INCIDÊNCIA                     |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------|
| 1    | Permitir a presença de empregado não uniformizado ou com uniforme manchado, 3 sujo, mal apresentado e/ou sem crachá.                                                                                                                                        | 1    | Por empregado e por ocorrência |
| 2    | Manter, durante a vigência contratual, funcionário sem a qualificação mínima exigida para a execução dos serviços ou funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições ou em desacordo às normas e políticas do CONTRATANTE. | 1    | Por empregado e por dia        |
| 3    | Fornecer informação pérfida de serviço ou substituir peça ou componente por outro de qualidade inferior.                                                                                                                                                    | 2    | Por ocorrência                 |
| 4    | Recusar a execução de serviço determinado pela FISCALIZAÇÃO, sem motivo justificado.                                                                                                                                                                        | 4    | Por ocorrência                 |
| 5    | Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.                                                                                                                                      | 5    | Por ocorrência                 |





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

Processo nº 227.353/2015

850

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                   |   |                         |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------------------------|
| 6 | Deixar de adotar critérios de segurança tanto para seus empregados quanto para a execução dos serviços contratados, ou deixar de providenciar que seus empregados cumpram as normas internas relativas à segurança dos locais aonde serão executados os serviços. | 4 | Por ocorrência          |
| 7 | Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE.                                                                                                                                                       | 4 | Por empregado e por dia |

Para os itens a seguir, deixar de:

| ITEM | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                     | GRAU | INCIDÊNCIA               |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|
| 8    | Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.                                                                                                                                            | 1    | Por empregado e por dia  |
| 9    | Substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.                                                                                                                                    | 1    | Por empregado e por dia  |
| 10   | Cumprir determinação da FISCALIZAÇÃO para controle de acesso de seus funcionários.                                                                                                                                            | 1    | Por ocorrência           |
| 11   | Cumprir determinação formal ou instrução complementar da FISCALIZAÇÃO.                                                                                                                                                        | 2    | Por ocorrência           |
| 12   | Efetuar a reposição de funcionários faltosos.                                                                                                                                                                                 | 2    | Por ocorrência           |
| 13   | Efetuar o pagamento de salários, vales-transporte, vales-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas. | 5    | Por mês                  |
| 14   | Efetuar os recolhimentos das contribuições sociais da Previdência Social ou do FGTS.                                                                                                                                          | 5    | Por mês                  |
| 15   | Manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação dos serviços.                                                                                                                                   | 1    | Por ocorrência e por dia |
| 16   | Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.                                                | 2    | Por ocorrência e por dia |
| 17   | Creditar os salários nas contas bancárias dos empregados, em agências localizadas na cidade local da prestação dos serviços ou em outro definido pela Administração.                                                          | 1    | Por ocorrência e por dia |
| 18   | Entregar ou entregar com atraso ou incompleta documentação exigida em cláusula específica do                                                                                                                                  | 1    | Por ocorrência           |



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

|    |                                                                                                                                                                                             |   |                                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------|
|    | contrato - DOCUMENTAÇÃO FISCAL, TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA.                                                                                                                               |   | e por dia                      |
| 19 | Entregar ou entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato. | 2 | Por ocorrência e por dia       |
| 20 | Manter em estoque equipamentos discriminados em contrato, para uso diário.                                                                                                                  | 2 | Por item e por ocorrência      |
| 21 | Cumprir o programa periódico de manutenção preventiva determinada em contrato.                                                                                                              | 3 | Por item e por ocorrência      |
| 22 | Devolver o crachá em PVC ao final do contrato ou na substituição de profissional.                                                                                                           | 1 | Por ocorrência                 |
| 23 | Efetuar no prazo, em relação às datas fixadas na legislação, a quitação das verbas rescisórias por ocasião do encerramento do contrato de trabalho.                                         | 5 | Por empregado e por ocorrência |
| 24 | Abrir, dentro do prazo determinado, conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.                                                                                                 | 2 | Na ocorrência e por dia        |
| 25 | Entregar ferramentas e/ou equipamentos nos prazos estabelecidos no contrato.                                                                                                                | 1 | Por ocorrência                 |

9.4 Constitui falta grave o não recolhimento das contribuições sociais da Previdência Social e do FGTS, bem como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio-alimentação, no dia fixado, que poderá dar ensejo à rescisão da avença, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e do impedimento para licitar e contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

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

## 10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

### 10.1 Consórcio e Cooperativa

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





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

Processo nº 227.353/2015

851

contratual de alta complexidade.

10.1.2 É inerente aos serviços contemplados neste termo de referência, a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade, caracterizando a relação de emprego entre os profissionais e empresa a ser contratada. Deste modo, fica impedida a participação das Cooperativas para prestação destes serviços terceirizados.

## 10.2 Proposta de Preços

| ITEM                   | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | VALOR MENSAL |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1                      | Prestação de serviço especializado de TI, exercido de forma continuada, compreendendo manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, não cobertos por garantia, incluindo instalação e configuração de softwares, bem como fornecimento de peças, ferramentas, equipamentos para backup, uniformes e mão de obra qualificada, conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência, pelo prazo de 12 meses. | R\$          |
| VALOR TOTAL (12 MESES) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | R\$          |

10.2.1 Na proposta deverá estar prevista a prestação de todos os serviços descritos neste Termo de Referência.

10.2.1.1 No caso de a empresa habilitada apresentar quantidades de Técnicos em Manutenção de Equipamentos de TI inferiores ao previsto como referencial no Anexo H – COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS, deverá declarar expressamente a exequibilidade da proposta para executar os serviços nas condições contratadas, sob pena de sua desclassificação.

10.2.1.2 A declaração prevista no subitem anterior se dará mediante o preenchimento do Anexo G – DECLARAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE.



Projeto Básico ou Termo de Referência para  
contratação de Solução de Tecnologia da  
Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 227.353/2015

10.2.1.3 Nos dois primeiros meses de execução do contrato, a Contratada deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta, observando sempre, durante toda a vigência do contrato, todas as determinações acerca do correto dimensionamento da equipe constante desse documento.

### 10.3 Critérios de Seleção

#### 10.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.3.1.1 Os itens que compõem a solução atendem a métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de práticas usuais e conhecidas no mercado e constam deste termo de referência. Considerando-se estas características, podem ser classificados como serviço de natureza comum, nos termos do Artigo 1º da lei 9.520/02.

10.3.1.2 A licitação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que as empresas concorrentes deverão estar interessadas em fornecer todos os itens objeto da presente contratação.

#### 10.3.2 Licitação

|                    |                                                                                  |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Modalidade         | Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02.            |
| Regime de Execução | Empreitada por Preço Global                                                      |
| Tipo               | Menor preço global                                                               |
| Justificativa      | Por se tratar de prestação de serviços comuns, foi escolhida a modalidade pregão |

### 10.4 Qualificação Técnica

#### 10.4.1 Critérios Técnicos Obrigatório

10.4.1.1 A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, firmados





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

Processo nº 227.353/2015

852

por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, comprovando haver prestado, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, cujas parcelas de maior relevância são a manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de TI.

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

10.4.1.3 Documento firmado pelo representante legal do licitante por meio do qual declare:

a) que disponibilizará de mão-de-obra qualificada para efetuar os serviços relativos ao objeto desta contratação;

b) que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto a ser licitado, inclusive quanto às quantidades e especificidades dos serviços a serem contratados — informações disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos.

10.4.1.4 As empresas interessadas poderão fazer uma Visita Técnica nas dependências do contratante;

10.4.1.5 O agendamento da Visita Técnica poderá ser feito através do telefone (21)3133-4073, ou enviada mensagem para o endereço dietidiretoria@tjrj.jus.br, com a expressão “Visita Técnica – <número da licitação>”, e em ambos os casos deverão ser prestadas as seguintes informações:



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

Processo nº 227.353/2015

a. Empresa: Nome e CNPJ

b. Contato: nome, telefone e endereço eletrônico

c. Visitantes (profissionais técnicos designados pela empresa): Nome, identificação civil, endereço eletrônico

10.4.1.6 Após a Visita Técnica, a empresa receberá um comprovante de comparecimento emitida pela DGTEC;

10.4.1.7 O não exercício deste direito por parte da empresa interessada, por qualquer motivo, não permitirá a mesma, no futuro, alegar qualquer desconhecimento que implique no descumprimento de qualquer cláusula do contrato.

10.4.1.8 O não exercício do direito supracitado não impedirá que as empresas interessadas participem do Processo Licitatório.

10.4.1.9 A visitação será realizada, no Fórum da Capital de segunda a sexta-feira, no horário das 11h às 16h, até um dia útil antes da realização do certame e deverá ser agendada com antecedência de dois dias úteis;

10.4.1.10 Atestado de visitação emitido e assinado por servidor da DGTEC, por meio do qual declare que o licitante visitou e conhece o local da execução do serviço:

a) O agendamento da Visita Técnica deverá ser feito, com antecedência de 2(dois) dias úteis a data de abertura do certame, por meio do telefone (21)3133-4073, ou pelo endereço eletrônico <diadiretoria@tjrj.jus.br>, com o assunto "Visita Técnica - <número da licitação>", e em ambos os casos deverão ser prestadas as seguintes informações:

- Empresa: Nome e CNPJ
- Contato: nome, telefone e endereço eletrônico
- Visitantes (profissionais técnicos designados pela empresa): Nome, identificação civil, endereço eletrônico

b) A visitação será realizada no Fórum da Capital de segunda a sexta-feira, no horário das 11h às 16h, até um dia útil antes da data de abertura do certame com cada um dos licitantes interessados, em data e horário previamente estabelecidos, a fim de se evitar conhecimento prévio acerca do universo dos concorrentes;





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

853

Processo nº 227.353/2015

c) O não exercício deste direito por parte da empresa interessada, por qualquer motivo, não permitirá a mesma, no futuro, alegar qualquer desconhecimento que implique no descumprimento de qualquer cláusula do contrato;

d) O não exercício do direito supracitado não impedirá que as empresas interessadas participem do Processo Licitatório.

10.4.1.11 Caso o licitante considere desnecessária a visita, deverá apresentar declaração de que conhece as condições locais para execução do objeto e que tem ciência de que não poderá alegar futuramente desconhecimento que a escuse de cumprir qualquer cláusula do contrato, se vencedora do certame.

#### **10.5 Qualificação Econômico-Financeira**

10.5.1 São exigidas para esta contratação as seguintes condições econômico-financeiras:

10.5.1.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC) e solvência geral (SG) superiores a 1 (um), pois são os usualmente adotados para uma correta avaliação de situação financeira suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação;

10.5.1.2 Capital circulante líquido ou capital de giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação por 12 (doze) meses;

10.5.1.3 Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, disponibilizados na forma da lei;

10.5.1.4 Certidão negativa de feitos de falência, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da licitante, sendo que será aceita a participação no certame de empresa em recuperação judicial, desde que seja comprovado que o plano de recuperação foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.



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

Processo nº 227.353/2015

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

10.6.1 O critério de julgamento será o de menor preço global.

**11 Anexos**

ANEXO A - Relação de equipamentos de TI, classe x quantidade

ANEXO B- Relação de Endereços do PJERJ

Anexo C – Quadro de Manutenções Preventivas Mensais por NUR

Anexo D - Peças mais utilizadas 2019

Anexo E - Distribuição dos NUR

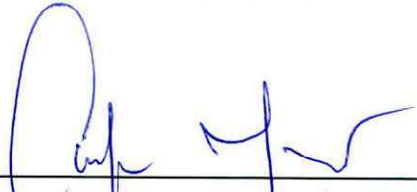
Anexo F - Descrição Equipamentos Diversos

Anexo G – Declaração de Exequibilidade

Anexo H – Composição dos Custos

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

  
\_\_\_\_\_  
Integrante Técnico  
Carlos dos Santos Moraes  
Mat. 01/22965

\_\_\_\_\_  
Integrante Administrativo  
Márcia de Moura Ferreira  
Mat. 01/80527

  
\_\_\_\_\_  
Integrante Demandante  
Abel Diniz de Almeida Silva  
Mat. 01/22795





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

854

Processo nº 227.353/2015

Aprovado por

---

Diretor da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de  
Dados (DGTEC)