



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

2019-0623137

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para assistência técnica, com troca de peças e componentes em solução de armazenamento de dados (Storage SAN).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Relação demanda x necessidade

2.1.1 Demanda prevista

Assistência técnica, com troca de peças e componentes, em 01 solução de armazenamento de dados (Storage SAN) da marca Dell/EMC, modelo VMAX 200K, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

São partes da solução:

Componente	Quantidade
Storage SAN VMAX 200K	01
Switch SAN BROCADE DS6520B	02
Software de gerenciamento	01
Rack	01

A lista dos componentes e configuração do Storage SAN está descrita no Anexo A.

2.1.2 Quantitativo a ser contratado

SERVIÇO	TIPO	Disponibilidade	Limite Chamados	UNIDADE	QUANTIDADE
Serviço de assistência técnica, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN)	Continuado	24x7	Sem Limite	meses	24



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

2019-0623137

2.2 Motivação

A solução de armazenamento de dados (Storage) Dell/EMC VMAX, foi adquirida pelo PJERJ em 2017, através do processo 2014-185075, com garantia de 36 meses.

Este equipamento, considerado de missão-crítica, armazena todas as bases de dados dos sistemas informatizados atuais, além de todo o ambiente de servidores virtuais, sendo, portanto, essencial às operações de TIC deste Tribunal.

Com o fim do contrato 003/238/2017, de fornecer solução de armazenamento de dados (storage) com todos os componentes de hardware e software com prestação de serviços de instalação e configuração, migração de dados, treinamento e assistência técnica, em 04/10/2020, torna-se imprescindível a contratação de empresa especializada na assistência técnica, que garanta seu funcionamento durante todo o período de vida útil, que normalmente é de 5 a 7 anos.

2.3 Resultados a Serem Alcançados

Tipo	Resultado
Disponibilidade	• Garantia da continuidade do serviço; • Manter os dados dos sistemas informatizados disponíveis e seguros; • Evitar manutenções emergenciais nos equipamentos.
Atualização	• Manter os equipamentos atualizados e em perfeitas condições de uso; • Preservar o investimento feito na aquisição dos equipamentos.

2.4 Justificativa da Solução Escolhida

2.4.1 Necessidades



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

2019-0623137

Necessidade (definida no PETI)	Benefício	Tipo
CL1 - Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.	Eficiência/Agilidade
P1 - Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário;	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.	Disponibilidade
R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais: - Disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia; - Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI	Segurança

2.5 Justificativa da Solução Escolhida

A avaliação das soluções disponíveis e a justificativa para a escolha da que melhor atende às demandas atuais do PJERJ estão descritas em detalhes nos documentos que compõem os estudos preliminares da contratação.

2.5.1 Necessidade

A criticidade da solução de armazenamento de dados VMAX, que abriga as bases de dados dos sistemas informatizados e todo o ambiente de servidores virtuais do PJERJ, exige a contratação de um serviço especializado de assistência técnica.



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

2019-0623137

2.5.2 Benefícios

- Manter os equipamentos em perfeitas condições de uso;
- Preservar o investimento feito na aquisição dos equipamentos;
- Evitar manutenções emergenciais nos equipamentos.
- Garantir a disponibilidade, estabilidade e segurança das bases de dados dos sistemas informatizados;
- Garantir suporte rápido e eficiente em caso de sinistros, através de manutenções corretivas com níveis de serviço preestabelecidos.

2.6 Referência aos Estudos Preliminares

Este Termo de Referência foi elaborado considerando o Documento de Oficialização da Demanda (DOD) encaminhado ao CGTI pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e os Estudos Preliminares constantes do Processo Administrativo SEI nº 2019-0623137.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1 Descrição

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço contínuo de assistência técnica, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (storage SAN), por 24 meses.

3.2 Bem/Serviço

Serviço de assistência técnica, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (storage SAN).

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Considerações Gerais

- 4.1.1 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na Avenida Erasmo Braga, 115, sala 111, corredor C, Centro, Rio de Janeiro;



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

2019-0623137

4.2 Requisitos Internos

4.2.1 Da especificação do Serviço

- 4.2.1.1 O serviço de assistência técnica inclui a manutenção corretiva de hardware, substituição de peças e componentes defeituosas (os), suporte técnico e atualização de softwares e firmwares, sem limite de horas ou chamados, com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto;
- 4.2.1.2 O serviço de assistência técnica deverá ser prestado sob regime de plantão 24hx7d (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), ininterruptamente e serão solicitados mediante abertura de chamado efetuado por técnicos da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do PJERJ, via chamada telefônica e/ou e-mail da Contratada e/ou sitio de suporte da contratada na internet;
- 4.2.1.3 A central de atendimento da assistência técnica da CONTRATADA deverá estar disponível para a abertura e gerenciamento de chamados técnicos de hardware e de software e deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800) ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 4.2.1.4 Todos os custos decorrentes da realização dos serviços incluindo os serviços fora do horário regular como, por exemplo, deslocamentos, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras correrão por conta da CONTRATADA;
- 4.2.1.5 O telefone, endereço web e de e-mail para abertura de chamados de assistência técnica deverão ser informados e disponibilizados pela CONTRATADA no início do contrato;
- 4.2.1.6 A CONTRATADA deverá comunicar ao PJERJ eventual alteração do número telefônico, endereço web e de e-mail para abertura de chamados;
- 4.2.1.7 A assistência técnica deverá ser realizada pela CONTRATADA, mediante chamado do CONTRATANTE, consistindo na reparação de eventuais falhas dos equipamentos e substituição de peças e componentes que apresentarem defeitos de funcionamento. A assistência técnica inclui a reposição de peças gastas ou danificadas, sem possibilidade de recuperação;



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

2019-0623137

- 4.2.1.8 Os serviços de assistência técnica referem-se exclusivamente ao funcionamento lógico (software), eletrônico, mecânico e eletromecânico dos equipamentos, não abrangendo reparos de acabamento externo, tais como pintura e identificação;
- 4.2.1.9 As trocas de peças e componentes que se fizerem necessárias à execução dos serviços de assistência técnica estão incluídas nos preços dos serviços contratados. Os cabos de força e conectivos, fusíveis e fontes, danificados ou queimados são parte integrante dos equipamentos e estão incluídos neste contrato;
- 4.2.1.10 Os componentes e peças defeituosos substituídos durante a manutenção corretiva, deverão ser retirados e descartados, conforme normas ambientais vigentes, pela CONTRATADA sem ônus para o PJERJ, ou seja, estão incluídas no valor pago mensalmente;
- 4.2.1.11 Somente os técnicos da CONTRATADA, e por ela autorizados, poderão executar os serviços objeto deste Termo de Referência, devendo o PJERJ facultar-lhes o livre acesso aos equipamentos, respeitando as normas de segurança em vigor nas dependências onde eles estiverem instalados;
- 4.2.1.12 Caso seja necessário o uso de equipamentos específicos, como computadores e ferramentas, para diagnóstico e solução de problemas relacionados ao objeto da contratação, estes deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada.
- 4.2.1.13 A CONTRATADA deverá preservar as características originais de todo o equipamento, utilizando-se de peças originais. No caso de existir a necessidade de qualquer alteração destas características, deverá ter prévia autorização do Fiscal do Contrato;
- 4.2.1.14 A CONTRATADA será responsável pelo transporte e manipulação dos materiais ou peças necessárias à execução dos serviços;
- 4.2.1.15 O serviço de assistência técnica poderá ocorrer, a critério do CONTRATANTE, fora do horário de expediente normal do PJERJ, incluindo finais de semana e feriados.
- 4.2.1.16 Durante o período de vigência do contrato, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção lançada pelo fabricante do equipamento;



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

2019-0623137

- 4.2.1.17 As peças de substituição e os componentes deverão ser novos, e não serão aceitas peças e componentes recondicionados. A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos, após aceitação formal pelo Fiscal do Contrato;
- 4.2.1.18 Após o atendimento, a CONTRATADA emitirá um relatório de atendimento técnico (RAT) para controle do PJERJ, no qual deverá constar a hora da abertura do chamado, horários de início e encerramento do atendimento, identificação dos itens que apresentaram defeito e quaisquer outras anotações pertinentes, com assinatura dos responsáveis da CONTRATADA e CONTRATANTE;
- 4.2.1.19 Mensalmente, antes da emissão da Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá enviar ao Fiscal do Contrato, Relatório Mensal de Atendimento (RMA), contendo um resumo de todos os atendimentos técnicos feitos no mês;
- 4.2.1.20 O RMA, descrito do subitem anterior, deverá conter no mínimo: mês de referência, número do RAT, data e hora de abertura do chamado pelo PJERJ, data e hora de início do atendimento, data e hora do fim do atendimento, severidade do chamado e se o acordo de nível de serviço foi cumprido para cada RAT listado;
- 4.2.1.21 A CONTRATADA deverá substituir quaisquer peças ou componentes defeituosos, respeitando os prazos do acordo de níveis de serviço e suas severidades.

4.3 Requisitos Externos

- 4.3.1 Os serviços de assistência técnica deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais:
- a. Lei Federal nº 8.666/93;
 - b. Ato Normativo PJERJ nº 9/2010;
 - c. Ato Normativo PJERJ nº 6/2014;
 - d. Ato Normativo PJERJ nº 10/2018;
 - e. Ato Normativo PJERJ nº 3/2019;
 - f. Ato Normativo PJERJ nº 8/2019;
 - g. Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;
 - h. Resolução CNJ nº 182/2013;



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

2019-0623137

- i. Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012.
- j. Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

4.4 Da Transição Contratual

4.4.1 A CONTRATADA deverá cumprir as regras dos subitens abaixo no momento da transição contratual:

- 4.4.1.1 Havendo necessidade de contratação de outra empresa, a CONTRATADA se compromete a elaborar, com 30 dias de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para os servidores do PJERJ e para a nova CONTRATADA, que deve ser aprovado pelo contratante e contemplar mecanismos para esclarecimentos de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição;
- 4.4.1.2 Em caso de manifestação de qualquer das partes sobre o não interesse na renovação contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 10 (dez) dias após a manifestação de não interesse na renovação, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a CONTRATANTE;
- 4.4.1.3 Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE e conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;
- 4.4.1.4 Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 4.4.1.5 Ao final do contrato, não poderá haver chamados pendentes de atendimento. O contrato só será considerado como cumprido integralmente caso não haja pendências relacionadas a chamados técnicos abertos pelo PJERJ;
- 4.4.2 Caso haja alteração nas configurações técnicas dos equipamentos, toda documentação atualizada deverá ser entregue ao PJERJ ao final do contrato.



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

2019-0623137

4.5 Da Vistoria Técnica

- 4.5.1 As empresas interessadas poderão, com a finalidade de balizar a previsão de seus cálculos e formular a sua proposta, visitar, no horário de 11 às 18 horas, acompanhadas de funcionário designado pelo PJERJ, as instalações do PJERJ – Fórum da Capital, Departamento de Infraestrutura (DEINF), situado à Av. Erasmo Braga 115, sala 111 corredor C, Fórum Central, Centro, Rio de Janeiro-RJ – mediante prévio agendamento até 24 (vinte e quatro) horas anteriores à data da licitação.
- 4.5.2 Para agendamento da Visita Técnica deverá ser enviada mensagem para o endereço diser.controle@tjrj.jus.br, com a expressão “Visita Técnica – <número da licitação>” e no corpo da mensagem as seguintes informações:
- a. Empresa: Nome e CNPJ;
 - b. Contato: nome, telefone e endereço eletrônico;
 - c. Visitantes (profissionais técnicos designados pela empresa): Nome, identificação civil, endereço eletrônico.
- 4.5.3 O não exercício deste direito por parte da empresa interessada, por qualquer motivo, não permitirá à mesma, no futuro, alegar qualquer desconhecimento que implique o descumprimento de qualquer cláusula do contrato.
- 4.5.4 A visita técnica ao local da prestação dos serviços será cumprida individualmente, com cada um dos licitantes, em data e horário previamente estabelecidos, acompanhadas de funcionário designado pela DGTEC e sem conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.
- 4.5.5 O não exercício do direito de visita técnica não impedirá que as empresas interessadas participem do Processo Licitatório.
- 4.5.6 Ao final da visita técnica, o PJERJ emitirá a “Declaração de Vistoria Técnica”, comprovando que a empresa interessada visitou as dependências do PJERJ e esclareceu todas as dúvidas necessárias à formulação da proposta comercial e avaliou as condições de instalação dos equipamentos, objeto desta contratação;
- 4.5.7 Caso o licitante considere desnecessária a visita, apresentará declaração de que conhece as condições locais para a execução do objeto.



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

2019-0623137

4.6 - DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

- 4.6.1 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.
- 4.6.2 A Contratada, em suas atividades, atenderá a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.
- 4.6.3 A Contratada exercerá suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles, hídricos, edáficos e atmosféricos, no que couber.
- 4.6.4 A Contratada estabelecerá 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.
- 4.6.5 A Contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir e atualizar-se, quando necessário, com a legislação referente à logística reversa.
- 4.6.6 A Contratada obedecerá às determinações do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos) e de seus desdobramentos como o PGRSS, o PGRCC, entre outros do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- 4.6.7 A Contratada será responsável pelo descarte das peças substituídas ou demais insumos decorrentes da prestação dos serviços, obedecendo aos procedimentos estabelecidos na legislação vigente, devendo, quando solicitado pelo Órgão Fiscal, apresentar a comprovação dos procedimentos alinhados aos dispositivos normativos em vigor.

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1 Justificativa para parcelamento do objeto

O objeto não será parcelado por se tratar de uma única solução, conforme demonstrado no documento de estratégia da contratação.

5.2 Metodologia de Trabalho

5.2.1 Forma de Execução / Fornecimento



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

2019-0623137

A execução do objeto será realizada no regime de empreitada por preço global, por tratar-se de serviço de preço certo e total.

Item	Bem/Serviço	Forma de Fornecimento	Justificativa
1	Serviço de assistência técnica 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN)	Sob demanda, sem limites de chamados em regime 24x7	O serviço será executado e pago, mensalmente, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJERJ-DGTEC	- Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais; - Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento solução; - Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Fiscal Técnico	PJERJ-DGTEC-DISER	- Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica; - Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato; - Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato; - Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;



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

2019-0623137

Papel	Entidade	Responsabilidades
		• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos; • Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.
Fiscal Administrativo/Agente Administrativo do Contrato	PJERJ-DGLOG	• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais; • Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato; • Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente; • Gerenciar a execução do Contrato; • Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato; • Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras; • Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato. Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.



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

2019-0623137

Papel	Entidade	Responsabilidades
Gestor de Contas Técnicas	CONTRATADA	• Representar a empresa contratada na qualidade de preposto; • Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado; • Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução

6.2 Deveres e Responsabilidades da Contratante

- 6.2.1 Permitir o livre acesso dos profissionais da Contratada nas dependências do órgão Contratante, desde que estejam devidamente identificados;
- 6.2.2 Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo(s) Fiscal(is) do Contrato e visados pelo(s) Gestor(es) do Contrato, de acordo com a norma de contratação;
- 6.2.3 O Contratante deverá comunicar à Contratada, com antecedência, alterações no planejamento estratégico, mudanças e inovações no ambiente tecnológico, que afetem diretamente a prestação dos serviços contratados.
- 6.2.4 Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados.

6.3 Deveres e Responsabilidades da Contratada

- 6.3.1 A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal do período correspondente à prestação dos serviços, acompanhada da documentação necessária, para pagamento em 30 dias após a data de sua autuação no Protocolo do Tribunal de Justiça, conforme previsto na cláusula relativa ao pagamento;



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

2019-0623137

- 6.3.2 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;
- 6.3.3 A contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;
- 6.3.4 A Contratada deverá respeitar, no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ;
- 6.3.5 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;
- 6.3.6 A contratada deverá executar os serviços objeto desta contratação de acordo com as especificações e normas requeridas, utilizando ferramental apropriado e dispondo da infraestrutura e equipe técnica exigidas para a perfeita execução do objeto desta contratação;
- 6.3.7 A contratada deverá prover a identificação prévia de prestadores de serviço que tenham necessidade de entrar nas dependências do PJERJ em razão da execução do Contrato;
- 6.3.8 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;
- 6.3.9 Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- 6.3.10 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;



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

2019-0623137

- 6.3.11 A contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;
- 6.3.12 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;
- 6.3.13 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 Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer;
- 6.3.14 A contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.
- 6.3.15 A contratada indicará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O documento emitido pela Contratada indicando o preposto deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular;
- 6.3.16 A contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;
- 6.3.17 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;



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

2019-0623137

- 6.3.18 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;
- 6.3.19 A Contratada orientará os seus profissionais a cumprir as normas e os regulamentos internos do Contratante.
- 6.3.20 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;
- 6.3.21 O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.
- 6.3.22 A contratada deverá prestar garantia contratual de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato;
- 6.3.22.1 A validade da garantia contratual deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.
- 6.3.23 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.
- 6.3.24 A CONTRATADA, deverá possuir em seu quadro de pessoal, no mínimo, dois profissionais certificados pelo fabricante em manutenção/suporte/operação de solução de armazenamentos de dados (Storage), objeto desta contratação, comprovados através dos respectivos certificados, emitidos ou reconhecidos pelo Fabricante DELL/EMC.



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

2019-0623137

6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1 Evento / Forma de acompanhamento

Evento	Forma de acompanhamento
Assistência técnica, com troca de peças e componentes	• Verificação do cumprimento das condições estabelecidas no item 4 – Especificação Técnica – deste Termo de Referência; • Verificação dos níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidos neste Termo de Referência

6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade

Item	Etapas / Fase / Item	Método de Avaliação
1	Avaliação Mensal do Serviço	• Preenchimento do Documento Interno Obrigatório de Acompanhamento Mensal do Contrato por parte do fiscal de contrato.
	Tempo de atendimento e resolução de problemas	• Verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS) especificados • Relatórios de Atendimento Técnico.

6.6 Nível Mínimo de Serviço (NMS)

6.6.1 A qualidade da execução do objeto contratado será avaliada por de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que indicarão a faixa de ajuste no pagamento, de modo que o Contratante pague apenas pelo que efetivamente lhe foi entregue;

6.6.1.1 O NMS é composto de indicadores objetivos indicados no item 6.6.8.

6.6.1.2 As faixas de ajuste no pagamento são instrumentalizadas pelas glosas que serão aplicadas às faturas.

6.6.2 Os problemas reportados para o suporte técnico serão classificados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:



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

2019-0623137

- 6.6.2.1 Severidade 1 (Urgente): Problema causa perda ou paralisação total do sistema. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência;
- 6.6.2.2 Severidade 2 (Alta): Problema de grande impacto onde as operações do cliente são interrompidas, mas o sistema continua respondendo ainda que de modo restrito;
- 6.6.2.3 Severidade 3 (Média): Problema de médio impacto que envolve perda de funcionalidade mas permite que o usuário continue trabalhando. Pode ser um pequeno problema com a perda ou não de funcionalidades ou impacto na operação do cliente e que pode ser facilmente remediado pelo usuário;
- 6.6.2.4 Severidade 4 (Baixa): Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. Constitui um erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.
- 6.6.3 Caso não seja possível resolver o problema com o suporte telefônico, Internet ou e-mail, a Contratada deverá enviar técnico ao local e deverá observar os mesmos períodos de tempo relacionados no item 6.6.8.
- 6.6.4 Os tempos de início de atendimento aplicam-se tanto para problemas de software quanto para problemas de hardware.
- 6.6.5 As glosas decorrentes das faixas de ajustes oriundas dos indicadores aferidos que compõem os Níveis Mínimos de Serviço de Medição de Resultados (IMR) não configuram sanção.
- 6.6.6 As glosas não ultrapassarão 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço de assistência técnica;
- 6.6.7 Independentemente da glosa aplicada, poderá ser aberto procedimento apuratório para aplicação de sanção mediante justificativa fundada em prejuízos ou transtornos causados em decorrência da entrega imperfeita do objeto contratado.



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

2019-0623137

6.6.8 Níveis Mínimos de Serviço – Indicadores de Desempenho

6.6.8.1 – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 1 (Urgente).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 30 (trinta) minutos, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 4 horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	1% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.



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

2019-0623137

6.6.8.2 – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 02	
SERVIÇO	Assistência técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 2 (Alta).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 1 (uma) hora, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	0,8% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.



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

2019-0623137

6.6.8.3 – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 03	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 3 (Média).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 2 (duas) horas, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 48 (quarenta e oito) horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	0,6% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.



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

2019-0623137

6.6.8.4 – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 04	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 4 (Baixa).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas, após a abertura do chamado pela CONTRATANTE com solução definitiva do problema em até 3 (três) dias úteis contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório dos dias ou fração de dia de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	1% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por dia ou fração de atraso na solução definitiva do problema.

6.6.9 Entende-se por início, o primeiro nível de atendimento, ou seja, a CONTRATADA deverá registrar o chamado, passar ao CONTRATANTE o número do protocolo da solicitação e fornecer as primeiras orientações visando a solução do problema;

6.6.10 Entende-se por solução parcial a adoção de soluções intermediárias, de contorno, que minimizem o impacto do problema e permitam o retorno das operações afetadas;

6.6.11 Entende-se como solução definitiva, a correção total do problema, permitindo o retorno do sistema a suas operações normais;

6.6.12 A solução parcial não interrompe a contagem do tempo estabelecido para solução definitiva do problema;

6.6.13 Caso haja reincidência do problema, no prazo de 24 horas após a solução definitiva, o chamado será



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

2019-0623137

reaberto e o tempo de atendimento, para fins de controle dos acordos de nível de serviço, será reiniciado do momento em que foi interrompido;

6.7 Estimativa de Volume de Bens / Serviços

6.7.3 Bem / Serviço / Estimativa

Item	Bem	Tipo	Unidade	Quantidade
1	Serviço de assistência técnica 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN)	Continuado	Meses	24

6.7.4 Forma de Estimativa

6.7.4.1 A estimativa está de acordo com o prazo contratual de 24 meses.

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
Serviço de assistência técnica 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN).	Sem limite de chamados, 24h por dia, 7 dias por semana, durante 24 meses	24 meses é o tempo previsto para o fim da vida útil dos equipamentos.

6.8 Prazos e Condições

6.8.1 O prazo do contrato é de 24 (vinte e quatro meses), contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário da Justiça Eletrônico, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, prorrogável na forma do art. 57, II da Lei federal nº 8.666/93.

6.8.2 O Poder Judiciário do Rio de Janeiro se reserva o direito de rejeitar qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste Documento de Referência.



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

2019-0623137

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

Item	Descrição	Prazo	Marco inicial	Marco final
1	Serviço de Assistência técnica com troca de peças e componentes	24 meses	Publicação extrato contrato D.O. e emissão do Memorando de Início	Final do Contrato

6.9 Aceite, Alteração e Cancelamento.

6.9.1 Condição de Aceite

- 6.9.1.1 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 O aceite de quaisquer das atividades, tarefas e serviços referentes aos componentes da solução a ser contratada, estará sujeito ao atendimento dos requisitos técnicos, Níveis Mínimos de Serviço e limites de prazos estabelecidos neste documento e referência.

6.9.2 Condição de Alteração

- 6.9.2.1 Com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93, o contrato poderá ser alterado unilateralmente pelo PJERJ, destacando 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, o contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.9.3 Condição de Rescisão



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

2019-0623137

- 6.9.3.1 Constituem motivo para rescisão do contrato com as devidas justificativas e motivação, nas condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:
- 6.9.3.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
 - 6.9.3.1.2 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
 - 6.9.3.1.3 A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;
 - 6.9.3.1.4 O atraso injustificado no início do fornecimento;
 - 6.9.3.1.5 A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
 - 6.9.3.1.6 O não atendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
 - 6.9.3.1.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- 6.9.3.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 6.9.3.3 A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da contratação, desde que haja conveniência para o PJERJ.



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

2019-0623137

6.10 Pagamento

6.10.1 Etapa / Fase / Item

Item	Etapa / Fase	Pagamento
1	Serviço de assistência técnica 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN).	Em 24 parcelas mensais

6.10.2 Condição de Pagamento

6.10.2.1 Os serviços somente serão faturados após a publicação do extrato do contrato no DJERJ, devendo a Contratada entregar ao agente administrativo do Contrato, 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:

- Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- 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;
- Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.

6.10.2.2 O serviço de assistência técnica será faturado, em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais, após a emissão do Memorando de Início.

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

6.10.2.4 Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores, fiscal e fiscal substituto, e na ausência destes, pelo gestor e/ou



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

2019-0623137

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.

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

6.10.2.6 No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo contratante ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto para o pagamento deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização;

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

6.11 Garantia Técnica

6.11.1 A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, serviços objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular, de emprego de material ou equipamentos inadequados ou não correspondentes às especificações;

6.11.2 O Fiscal do Contrato poderá recusar quaisquer serviços, peças, materiais ou acessórios que não satisfaçam as especificações técnicas ou que descumpram as condições contratuais, ou ainda, que não atendam ao padrão de qualidade desejável e estabelecido no presente Termo de Referência;

6.11.3 A CONTRATADA, na hipótese prevista no item acima obrigar-se-á a refazer os serviços, bem como providenciar a substituição das peças, materiais ou acessórios, arcando com todas as despesas decorrentes, devendo tomar estas providências tão logo seja comunicado da não aceitação pelo fiscal do contrato;

6.12 Propriedade, Sigilo e Restrições

6.12.1 Direito de Propriedade



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

2019-0623137

- 6.12.1.1 Todas as peças e componentes defeituosos retirados dos equipamentos passam a ser de propriedade da CONTRATADA;
- 6.12.1.2 Todas as peças e componentes instalados nos equipamentos, em substituição aos defeituosos, passam a ser propriedade do PJERJ;
- 6.12.1.3 Toda documentação produzida para o contrato ou em razão deste será propriedade do PJERJ;

6.12.2 Condição de Manutenção de Sigilo

- 6.12.2.1 A Contratada deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado;
- 6.12.2.2 A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – Anexo B;
- 6.12.2.3 A contratada deverá dar ciência ao preposto e aos demais colaboradores que atuarem no contrato da cláusula de sigilo através do Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo (Anexo C), o qual deverá estar assinado individualmente por todos os colaboradores da contratada que atuarem no contrato;
- 6.12.2.4 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.

6.13 Mecanismos Formais de Comunicação



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

2019-0623137

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO				
Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Relatório de Atendimento Técnico	Contratada	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio	Mensal
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ / Contratada	Contratada / PJERJ	E-mail	Eventual

7. COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS



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

2019-0623137

- 7.1 O custo estimado foi apurado a partir de propostas de preços constante do processo administrativo, elaborado com base em orçamentos recebidos de empresas especializadas;
- 7.2 Incluem-se na estimativa de preços dos serviços os tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas e insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária e demais custos que envolvam a prestação do serviço.
- 7.3 Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame.
- 7.4 A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha (s) que compõe (m) Anexo D (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 n.º 8.666/93;
- 7.5 As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social – Lei Federal nº 10.637/02) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação em vigor (Lei federal 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 comprovados através de documento que indique o regime de tributação, a ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.
- 7.6 Caso a receita bruta anual da microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional seja superior ao limite estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, considerando o valor da soma do seu faturamento no ano calendário ao valor anual estimado para o contrato, objeto desta licitação, a licitante poderá participar do certame, neste caso sem os benefícios conferidos às sociedades empresárias optantes pelo Simples Nacional. Assim sendo, as planilhas de custos e formação de preços serão preenchidas conforme o regime tributário de sua escolha (lucro presumido ou lucro real).
- 7.7 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.



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

2019-0623137

7.8 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.

7.10 DO REAJUSTAMENTO

Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice de Custos da Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, mediante negociação entre as partes e a requerimento da Contratada, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo PJERJ.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 Valor Estimado

O valor total estimado para a contratação é R\$ 2.784.000,00 (Dois milhões, setecentos e oitenta e quatro mil reais).

8.2 Fonte de Recursos:

Conforme previsto no edital.



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

2019-0623137

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

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

- 9.1.1 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço, caso seja caracterizada inexecução parcial, que ocorrerá quando a Contratada sofrer 3 (três) glosas consecutivas ou 6 (seis) glosas alternadas no período de 1 (um) ano, sem justificativa;
 - 9.1.2 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de atraso de mais de 10 horas, além da meta estabelecida, na solução definitiva de problemas classificados como severidade 1 (urgente);
 - 9.1.3 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato em caso de atraso de mais de 13 (treze) horas, além da meta estabelecida, na solução definitiva de problemas classificados como severidade 2 (alta);
 - 9.1.4 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato em caso de atraso de mais de 17 (dezessete) horas, além da meta estabelecida, na solução definitiva de problemas classificados como severidade 3 (média);
 - 9.1.5 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato em caso de atraso de mais de 10 (dez) dias, além da meta estabelecida, na solução definitiva de problemas classificados como severidade 4 (baixa);
 - 9.1.6 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato em caso de interrupção, ou falta de resposta, por mais de 48 (quarenta e oito) horas uteis, em atendimento de problemas classificados em qualquer severidade;
 - 9.1.7 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total contrato, pela utilização de peças e/ou componentes fora das condições estabelecidas no termo de referência.
- 9.2. O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas.

10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

10.1 Proposta Técnica



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

2019-0623137

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de assistência técnica 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados (Storage SAN)	meses	24		
Valor Global Total:					

10.2 Qualificação Técnica /Econômico-Financeira

10.2.1.1 A empresa licitante deverá apresentar atestado(s) de capacitação técnica expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o Licitante prestou serviços de assistência técnica em equipamento de armazenamento de dados (Storage SAN), do fabricante Dell/EMC, com características semelhantes às deste Termo de Referência, cujas parcelas de maior relevância são:

- Experiência mínima de 12 (doze) meses em serviço de assistência técnica no formato 24x7, com troca de peças e componentes, em solução de armazenamento de dados do fabricante DELL/EMC, com, no mínimo 100 TB (cem terabytes) de espaço bruto, distribuídos em discos do tipo SSD e SAS;

10.2.1.2 A empresa licitante deverá apresentar declaração, firmada pelo seu representante legal, informando que apresentará, na data da reunião inaugural, documentação comprobatória de ser credenciada pelo fabricante dos equipamentos (DELL/EMC), nas categorias Titanium, Platinum ou Gold, para execução de serviço de assistência técnica/suporte em solução de armazenamento de dados (storages SAN), sendo obrigatória a manutenção destas qualificações durante toda a vigência do contrato, sob a pena de seu cancelamento;



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

2019-0623137

10.2.1.3 A empresa licitante deverá apresentar declaração na qual afirme:

- a) que o serviço de assistência técnica será contratado pelo Licitante, em nome do PJERJ, junto ao fabricante da solução (DELL/EMC), pelo prazo total de vigência do contrato;
- b) que se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJERJ;
- c) que é aderente às normas contidas na Portaria 317 de 19/06/2012 do INMETRO, com vistas à melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.”

10.2.1.4 Quanto à Qualificação Econômico-financeira, a licitante deverá apresentar balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores ou igual 1 (um), ou comprovando Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento dos índices exigidos.

10.3 Consórcio

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

10.4 Cooperativa

10.4.1 É inerente aos serviços objeto deste termo de referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade na relação de trabalho entre os profissionais e a adjudicatária, caracterizando vínculo de emprego entre eles. Por conseguinte, fica impedida a contratação de cooperativa.

10.5 Critérios Técnicos Obrigatórios

10.5.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.5.1.1 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;



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

2019-0623137

10.5.1.2 O serviço elencado no item 3.2, que compõe a solução, atende a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado e constam deste Termo de Referência. Considerando-se estas características, pode ser classificado como bem comum, nos termos do Artigo 1º da lei 10.520/02.

10.5.2 Licitação

Modalidade	Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02
Tipo	Empreitada por preço global.
Justificativa	Por se tratar de aquisição de serviços comuns, de preço certo e total.

10.6 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

10.6.1 Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame.

10.7 Critérios de Julgamento

O critério de julgamento será o do MENOR PREÇO GLOBAL.

11. ANEXOS

Anexo A – Configuração da Solução de Armazenamento de dados SAN

Anexo B – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;

Anexo C – Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo;

Anexo D – Planilha de Composição dos Custos.



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

2019-0623137

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Rogerio Yutaka Fujimoto Mat. 10/19494	Paulo César S Valle Júnior Mat. 10/24103	Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527

Rio de Janeiro, de de .

Diretor-Geral da DGTEC