



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

Processo nº 2020-0609337

## 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de Empresa especializada no fornecimento de subscrições dos softwares RedHat Enterprise Linux (RHEL), RedHatRuntimesApplication e RedHatOpenShift Container Platform, treinamento on-line, além de prestação de serviços de Consultoria.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Demanda prevista

RedHat Enterprise Linux (RHEL):

PartNumber	Descrição	Período	Tipo
RH00287F3	RedHat Enterprise Linux for Power, LE with Smart Management, Standard (4 Cores, Upto 4 LPARs)	36 meses	Serviço continuado
RH00007F3RN	RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard	36 meses	Serviço continuado
RH00009F3RN	RedHat Enterprise Linux Server with Smart Management, Standard (Physical or Virtual Nodes)	36 meses	Serviço continuado

RedHat RuntimesJBoss(EAP):

PartNumber	Descrição	Período	Tipo
MW00279F3	RedHatApplicationRuntimes, Standard (64 Cores or 128 vCPUs)	36 meses	Serviço continuado
MW00278F3	RedHatApplicationRuntimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	36 meses	Serviço continuado



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

Processo nº 2020-0609337

RedhatOpenshift:

PartNumber	Descrição	Período	Tipo
MW00364F3	RedHatOpenShift Container Platform withApplicationRuntimes, Standard, (2 Cores or 4 vCPUs)	36 meses	Serviço continuado
RS00213F3	RedHatOpenShift Container Storage, Standard (24 Cores)	36meses	Serviço continuado

Serviçode Consultoria:

PartNumber	Descrição	Tipo
NA	480 UST (unidades de serviço técnico)	Serviço sob demanda

Treinamento on-line:

PartNumber	Descrição	Tipo
LS120	RedHat Learning Subscription Basic	Serviço continuado

## 2.2 Quantitativo a ser contratado



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

Processo nº 2020-0609337

ITEM	PART NUMBER	DESCRIÇÃO	UN	QUANTIDADE
1	RH00287F3	RedHat Enterprise Linux for Power, LE with Smart Management, Standard (4 Cores, Upto 4 LPARs)	Unidade	2
2	RH00007F3RN	RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters with Smart Management, Standard	Unidade	42
3	RH00009F3RN	RedHat Enterprise Linux Server with Smart Management, Standard (Physical or Virtual Nodes)	Unidade	4
4	MW00279F3	RedHat Application Runtimes, Standard (64 Cores or 128 vCPUs)	Unidade	2
5	MW00278F3	RedHat Application Runtimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	Unidade	2
6	MW00364F3	RedHat OpenShift Container Platform with Application Runtimes, Standard, (2 Cores or 4 vCPUs)	Unidade	12
7	RS00213F3	RedHat OpenShift Container Storage, Standard (24 Cores)	Unidade	1
8	LS120	RedHat Learning Subscription Basic	Aluno	1
9	NA	Serviço de Consultoria	UST	480



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

Processo nº 2020-0609337

### 2.3 Motivação

No parque tecnológico do TJERJ, 65% dos computadores servidores (cerca de 250 servidores virtuais e físicos) utilizam o sistema operacional de código aberto RedHat Enterprise Linux. Esta plataforma suporta grande parte dos sistemas informatizados, sejam eles desenvolvidos no TJERJ, como o Portal de Serviços ou adquiridos de terceiros, como o Malote Digital, e é licenciada pela DGTEC, no modelo atual, desde 2013 (processo 2012-215769).

Já na camada de aplicação dos sistemas corporativos, o TJERJ utiliza, entre outros, a plataforma RedHat JBoss EAP.

Toda essa solução RedHat LINUX é gerenciada de forma centralizada, através do software RedHat Satellite. O gerenciamento centralizado, além de facilitar a administração do ambiente, facilita o controle e distribuição de versões do sistema e de correções de segurança e funcionais.

Trata-se de um ambiente de alta criticidade, de fundamental importância para o funcionamento dos sistemas informatizados, que permitem a este Tribunal cumprir seu papel institucional.

As subscrições (licenciamento) do RedHat Enterprise Linux e do RedHat Satellite vencem em 31/12/2020 (processo 2016-063883), enquanto a subscrição do RedHat JBoss EAP vence em 06/10/2020 (processo 2014-145330). Os contratos citados serão encerrados nas datas previstas, sendo substituídos por esta nova contratação.



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

Processo nº 2020-0609337

A crescente demanda por novos serviços e entregas rápidas e constantes de sistemas informatizados vem fazendo com que as áreas de desenvolvimento e de infraestrutura atuem cada vez mais juntas, não só em termos de processos e pessoas, mas também de ferramentas. Com isso é necessária a inclusão de novas camadas de software ao ambiente capazes de dar sustentação à novas tecnologias, como *microserviços* e *containers*, além de apoio técnico através de Consultorias e treinamentos.

Às demandas descritas acima, soma-se a necessidade de ampliação e ajuste do licenciamento atual, visto que o ambiente, principalmente relacionado à camada de aplicação (JBoss), está crescendo muito, motivado pelo aumento da demanda nos sistemas em produção e implantação de novos sistemas, como o Gabinete Virtual, que demandará grande infraestrutura de servidores x86 Linux.

### 2.4 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RESULTADO
Contribuição para o PJERJ	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.
Clientes	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.



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

Processo nº 2020-0609337

TIPO	RESULTADO
Processos Internos	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.
Recursos	Aprimorar a gestão dos processos de TI, mediante o uso de ferramentas informatizadas, de forma a subsidiar e qualificar a tomada de decisão gerencial por meio da implantação de controles eficientes, ágeis e transparentes.

## 2.5 Justificativa da Solução Escolhida

A contratação das subscrições da plataforma RED HAT mostrou-se a solução mais adequada para o PJERJ, conforme detalhado nos estudos preliminares, em especial no documento de Análise de Viabilidade da contratação.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

### 3.1 Bens

Não há bens a serem fornecidos

### 3.2 Serviços

#### 3.2.1 Subscrições dos softwares e treinamento RedHat

ITEM	PART NUMBER	DESCRIÇÃO	UN	QUANTIDADE
1	RH00287F3	RedHat Enterprise Linux for Power, LE with SmartManagement, Standard (4 Cores, Upto 4	Unidade	2



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

Processo nº 2020-0609337

		LPARs)		
2	RH00007F3RN	RedHat Enterprise Linux for Virtual Datacenters withSmart Management, Standard	Unidade	42
3	RH00009F3RN	RedHat Enterprise Linux Server withSmart Management, Standard (Physicalor Virtual Nodes)	Unidade	4
4	MW00279F3	RedHatApplicationRuntimes, Standard (64 Cores or 128 vCPUs)	Unidade	2
5	MW00278F3	RedHatApplicationRuntimes, Standard (16 Cores or 32 vCPUs)	Unidade	2
6	MW00364F3	RedHatOpenShift Container Platform withApplicationRuntimes, Standard, (2 Cores or 4 vCPUs)	Unidade	12
7	RS00213F3	RedHatOpenShift Container Storage, Standard (24 Core)	Unidade	1
8	LS120	RedHat Learning Subscription Basic	Aluno	1

### 3.2.2 Consultoria

ITEM	PART NUMBER	DESCRIÇÃO	UN	QUANTIDADE
9	NA	Serviço de Consultoria	UST	480



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

Processo nº 2020-0609337

### 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 4.1 Subscrições

4.1.1 A subscrição dos softwares dará ao PJERJ o direito de:

4.1.1.1 Atualização: direito de acesso e uso de versões atualizadas dos softwares licenciados, incluindo versões maiores (major releases), versões menores (minor releases), versões de manutenção (maintenance releases) e atualizações (updates) que forem disponibilizadas pelo fabricante.

4.1.1.2 Suporte Standard: Acesso ao suporte técnico do fabricante, na categoria Standard, para resolução de problemas e orientações relacionadas aos softwares licenciados;

4.1.2 Define-se suporte técnico como sendo o serviço efetuado mediante atendimento telefônico, ferramenta on-line e/ou correio eletrônico, com objetivo de solucionar problemas de funcionamento e disponibilidade da solução e de esclarecer dúvidas relacionadas à instalação, configuração, uso e atualização dos produtos licenciados.

4.1.3 A CONTRATADA deverá fornecer subscrições para uso dos softwares RedHat, obedecendo todas as características de suporte da respectiva licença;

4.1.4 As subscrições deverão ser disponibilizadas em uma "conta cliente" em nome do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro;



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.1.5 Cada subscrição deve vir acompanhada da entrega de um número identificador que permita o download do software e suas atualizações através do Portal Internet da RedHat, além do acesso web aos manuais de instalação e de usuário;
- 4.1.6 As subscrições deverão permanecer válidas e com a mesma abrangência, durante toda a vigência contratual, mesmo que o fabricante, neste período e a seu critério, altere o nome dos produtos e/ou partnumbers e/ou modelo de licenciamento.
- 4.1.7 É vedada a cobrança retroativa de valores referentes a serviços de subscrição (suporte técnico e atualização de versões), relativa ao período em que o PJERJ, porventura, tenha ficado sem a referida cobertura;
- 4.1.8 Não haverá custos adicionais para o contratante quando da abertura dos chamados técnicos, bem como não haverá limites para a quantidade de chamados de suporte técnico.
- 4.1.9 Todas as características determinadas pelo fabricante através dos PartNumbers deverão ser obedecidas.
- 4.1.10 O suporte técnico deverá ser prestado diretamente pelo fabricante da solução ou por técnicos certificados da Contratada;
- 4.1.11 Os canais de atendimento do suporte técnico deverão permitir o registro, acompanhamento, atualização e gerenciamento dos casos de suporte solicitados pelo contratante;



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.1.12 Os chamados técnicos deverão ser registrados e ter, no mínimo, número identificador, data e hora de abertura, de início e de encerramento do atendimento;
- 4.1.13 No caso de acesso remoto, este deverá considerar os aspectos de segurança estabelecidos pelo PJERJ;
- 4.1.14 O acesso remoto à rede corporativa do PJERJ durante o atendimento de casos de suporte somente ocorrerá quando devidamente autorizado pela área de Segurança de Rede do PJERJ;
- 4.1.15 Ao fim da análise, a contratada deverá emitir um relatório constando, pelo menos, os problemas detectados, as respectivas soluções e oportunidades de melhoria;

### **4.2 Consultoria**

- 4.2.1 Os serviços de Consultoria serão mensurados em Unidades de Serviço Técnico – UST;
- 4.2.2 Cada UST significa horas de trabalho e esforço técnico gerenciado para o desenvolvimento e entrega de um produto, artefato ou serviço;
- 4.2.3 Cada UST será equivalente a 1 hora útil de trabalho, em um único dia, podendo ser dividida por mais de um profissional da CONTRATADA;
- 4.2.4 A quantidade para o eventual fornecimento dos serviços de Consultoria constitui mera estimativa, não se obrigando o PJERJ a utilizá-lo parcial ou integralmente;



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

Processo nº 2020-0609337

4.2.5 As atividades de Consultoria serão mensuradas de acordo com sua complexidade, podendo ser classificadas em ALTA, MÉDIA ou BAIXA;

4.2.6 Para classificar a demanda quanto ao grau de complexidade serão considerados os seguintes critérios:

- a) A relevância do objeto;
- b) A dificuldade operacional;
- c) As características técnicas;
- d) O nível de especialização profissional necessário;
- e) O tipo de ferramentas gerenciais, operacionais e de tecnologia envolvidas.

4.2.7 Para fins de cálculo do valor da UST, deverão ser considerados os níveis de complexidade da tabela a seguir:

<b>COMPLEXIDADE</b>	<b>FATOR</b>
Baixa	1.00
Média	1.25
Alta	1.50

4.2.8 As demandas serão solicitadas e controladas por Ordens de Serviço, emitidas e autorizadas conforme necessidade da CONTRATANTE, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo quitadas apenas as que forem devidamente concluídas pela CONTRATADA e aprovadas pela CONTRATANTE;

4.2.9 Os serviços de Consultoria terão seu esforço, prazos, cronogramas, entregas e objetivos estimados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e serão registrados



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

Processo nº 2020-0609337

em Ordem de Serviço específica, onde será aplicada a fórmula a seguir, para o cálculo da quantidade UST para os serviços a serem prestados:

$$\text{QTD\_UST\_TOTAL} = \text{QTD\_UST} * \text{FATOR}$$

QTD\_UST\_TOTAL = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico Total

QTD\_UST = Quantidade de Unidades de Serviço Técnico para realização da atividade conforme tabela.

FATOR = Fator de complexidade aplicado a atividade conforme tabela.

4.2.10 O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{VALOR\_OS} = \text{VALOR\_UST} * \text{SUM\_UST\_TOTAL}$$

VALOR\_OS = Valor total em reais da ordem de serviço

VALOR\_UST = Corresponderá ao valor em Reais da Horas de Serviço Técnico

SUM\_UST\_TOTAL = Somatório de Unidades de Serviço Técnico para a ordem de serviço

4.2.11 As Ordens de Serviço contemplarão, no mínimo, data da emissão, escopo, tempo, custo, prazo, descrição das atividades e serviços, local de execução, entregáveis, quantidade de UST's e fator de supressão ou glosa, bem como a equipe responsável pela fiscalização do serviço.

4.2.12 O rol de atividades a serem desempenhadas pela CONTRATADA será definido por meio de um Catálogo de Serviços, emitido pelo CONTRATANTE;



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.2.13 O Catálogo de Serviços será flexível o suficiente para atender às necessidades presentes e futuras;
- 4.2.14 Considerando a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, aliada à necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, o Catálogo de Serviços inicialmente elaborado não será um rol exaustivo de todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de Consultoria;
- 4.2.15 Caso haja necessidade de execução de atividade não contemplada inicialmente, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo;
- 4.2.16 As atividades que não estiverem contempladas no Catálogo de Serviços inicial deverão ser realizadas caso haja compatibilidade com o objeto deste Termo de Referência.
- 4.2.17 A Tabela a seguir detalha algumas atividades, tipos de demandas e solicitações que poderão ser feitas pela CONTRATANTE e estabelece suas respectivas complexidades.

Descrição da Atividade	Complexidade
Apoiar no desenho e implantação da arquitetura de produção do OpenshiftContainer plattform	Alta
Apoiar o desenvolvimento de funcionalidades técnicas com a utilização de ferramental disponível na plataforma Openshift (para cada uma das tecnologias do pacote)	Alta
Apoiar no desenvolvimento de funcionalidades	Alta



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

Processo nº 2020-0609337

técnicas com a utilização de ferramental disponível na plataforma RuntimesApplication (para cada uma das tecnologias do pacote)	
Apoiar no desenvolvimento de esteira e dos artefatos técnicos nos ambientes com a utilização de ferramental disponível na plataforma Openshift	Alta
Apoiar na execução de tuning e/ou customização das imagens em componentes da solução Openshift	Alta
Apoiar na evolução da arquitetura e novos desenvolvimentos na plataforma Openshift.	Alta
Manutenção dos sub-sistemas pós-implantação para a verificação e correção de possíveis erros de parametrização e otimização das aplicações operando na plataforma Openshift.	Alta
Elaboração de pareceres e relatórios técnicos visando diagnosticar, solucionar e propor melhorias no ambiente RedHat.	Média
Transferência de conhecimentos relacionados ao desenvolvimento, implantação e manutenção de aplicações em ambiente Openshift.	Média
Definição do modelo lógico e físico de estruturas da camada de servidores, de nomenclaturas e de sistemas de segurança.	Alta
Levantamento de informações junto às partes interessadas objetivando auxiliar nos requisitos necessários para o dimensionamento e plano de capacidade para sustentação das aplicações e sistemas.	Média
Avaliar requisitos tecnológicos, definir arquitetura e projeto de infraestrutura para a construção de	Alta



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

Processo nº 2020-0609337

soluções.	
Orientar na utilização dos produtos RedHat instalados no PJERJ com a utilização das melhores práticas e orientações da fabricante.	Baixa
Apoiar na atualização, instalação ou reinstalação de novas versões de sistemas e dos produtos RedHat instalados no PJERJ	Baixa
Orientar no levantamento de informações que possibilitem a identificação de novas necessidades detectadas no ambiente do PJERJ.	Baixa
Diagnosticar o bom funcionamento das ferramentas instaladas, garantindo a máxima utilização dos recursos oferecidos.	Média
Identificar e elaborar proposição de melhoria em performance, desempenho, tuning, disponibilidade e confiabilidade em ambientes com sistema operacional RedHat.	Média
Definir procedimentos de instalação e configuração das soluções RedHat	Baixa
Definir metodologia, elaborar relatórios e projetos e acompanhar a configuração e utilização de solução de alta disponibilidade, repassando aos técnicos da TI do PJERJ as melhores práticas para uso das plataformas existentes quanto à parametrização e configuração dos componentes e ferramentas utilizadas.	Alta
Esclarecer dúvidas e orientar os técnicos de TI do PJERJ sobre integração das soluções implantadas, abrangendo as diversas plataformas existentes no ambiente computacional.	Baixa
Sugerir configurações para as soluções RedHat,	Média



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

Processo nº 2020-0609337

adequadas aos produtos instalados.	
Prestar orientação em caso de dúvidas e dificuldades na utilização do ambiente RedHat.	Baixa
Apoiar na resolução de problemas envolvendo os produtos RedHat licenciados	Média
Apoiar na identificação de causa raiz de problemas relacionados ao ambiente RedHat licenciado	Média
Apoiar a homologação de novas soluções ou de mudanças de infraestrutura com análise do impacto no ambiente.	Média
Elaboração de documentação técnica	Baixa
Acompanhamento de testes de carga de aplicações de missão crítica sob a plataforma Openshift do PJERJ.	Baixa
Acompanhamento da abertura, entrada em produção, operação e encerramento, de período de sazonalidade, de aplicações de missão crítica sob a plataforma Openshift do PJERJ.	Média
Otimização e tuning da infraestrutura de servidor do Openshift.	Média
Otimização e tuning da infraestrutura de servidores RuntimeApplication	Média
Apoio no monitoramento contínuo do ambiente instalado, através de elaboração de métricas e linhas de base.	Baixa
Apoio no deployment de containers em ambiente Openshift.	Baixa
Direcionamento na integração do Openshift com ferramentas externas.	Baixa



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.2.18 O nível de complexidade das demandas não previstas na Tabela acima será definido mediante ajuste prévio entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 4.2.19 Em caso de discordância entre as partes, prevalecerá o nível complexidade de MENOR fator.

### **4.3 Treinamento**

- 4.3.1 A contratada deverá disponibilizar, através de uma subscrição, acesso ilimitado para 1 funcionário do PJERJ à área de treinamentos on-line do fabricante, relacionada, aos produtos licenciados Openshift Container Plattafom, RuntimesApplication e RedHat Enterprise Linux;
- 4.3.2 O acesso deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 4.3.3 A plataforma on-line deverá permitir o acompanhamento do andamento dos cursos, pelos gestores do TJERJ;
- 4.3.4 Os conteúdos programáticos deverão corresponder às ementas definidas no catálogo de cursos do website do fabricante;
- 4.3.5 Caso os treinamentos especificados na subscrição licenciada tenham sido descontinuados, ou substituídos, a CONTRATADA deverá fornecer aqueles que contenham conteúdo programático equivalente;
- 4.3.6 Os cursos deverão ser ministrados em língua portuguesa (Brasil) ou em língua inglesa, caso não haja tradução para o português.

### **4.4 Da Transição Contratual**



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.4.1 A CONTRATADA deverá cumprir as regras dos subitens abaixo no momento da transição contratual:
- 4.4.2 Em caso de manifestação de qualquer das partes sobre o não interesse na renovação contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 15 (quinze) dias após a manifestação de não interesse na renovação, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que vier a prestar serviços à CONTRATANTE;
- 4.4.3 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;
- 4.4.4 Entende-se por transferência de conhecimento a entrega de toda a documentação referente a configurações e arquitetura da solução produzida pela CONTRATADA, para e em função do contrato, especialmente para o ambiente do CONTRATANTE;
- 4.4.5 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;

### **4.5 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 as instalações da PJERJ, Fórum da Capital,



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

Processo nº 2020-0609337

Departamento de Infraestrutura (DEINF), situado à Av. Erasmo Braga 115, sala 111 corredor C, Fórum Central, Centro, Rio de Janeiro-RJ, mediante prévio agendamento, devendo a visita ocorrer no horário de 11 horas às 18 horas, em até 24 (vinte e quatro) horas antes da abertura do processo licitatório, e sempre acompanhada por funcionário designado pelo PJERJ.

4.5.2 Para agendamento da Visita Técnica deverá ser enviada mensagem para o endereço [diser.controle@tjrj.jus.br](mailto: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;



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

Processo nº 2020-0609337

- 4.5.5 O não exercício do direito supracitado 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 contratada visitou as dependências do PJERJ e esclareceu todas as dúvidas necessárias à formulação da proposta comercial e avaliou as condições de prestação dos serviços a serem contratados;
- 4.5.7 Caso o licitante considere desnecessária a visita, apresentará declaração de que conhece as condições locais para a execução do objeto.

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

#### **5.1 Justificativa para o não parcelamento do objeto**

O parcelamento em itens e, conseqüentemente, a possibilidade de pulverização excessiva dos contratos, pode gerar sobreposição de responsabilidades e dificuldade para aplicação das multas contratuais e glosas definidas, além da perda da economia de escala e prejuízos à celeridade da licitação, conforme explicado no documento de estratégia da contratação.

#### **5.2 Metodologia de Trabalho**

##### **5.2.1 Serviço**



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

Processo nº 2020-0609337

Item	Especificação	Tipo
1	Subscrições RedHat	Continuado
2	Treinamento on-line, através de subscrição	Continuado
3	Serviços de Consultoria	Sob demanda

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Gestor de Contas Técnicas	Contratada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa contratada na qualidade de preposto;</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, legais e administrativas no curso da execução;</li></ul>



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

Processo nº 2020-0609337

Papel	Entidade	Responsabilidades
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato. Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela contratada, após confirmada a execução do objeto contratado.</li></ul>
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 solução;</li><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, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJERJ nas questões técnicas e</li></ul>



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

Processo nº 2020-0609337

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<p>operacionais do Contrato;</p> <ul style="list-style-type: none"><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></ul>
Fiscal administrativo/Agente Administrativo do Contrato	PJRJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• 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.</li></ul>

## 6.2. Deveres e Responsabilidades da Contratante



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

Processo nº 2020-0609337

- 6.2.1 Permitir o acesso dos profissionais da contratada nas dependências do órgão Contratante, para execução das atividades relativas ao objeto deste 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 e visados, de acordo com as normas vigentes;
- 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;

### **6.3. 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;
- 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



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

Processo nº 2020-0609337

referem aos exames médicos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;

- 6.3.4 A Contratada obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;
- 6.3.5 A Contratada deverá, em suas atividades, atender à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;
- 6.3.6 A Contratada deverá respeitar, no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ;
- 6.3.7 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;
- 6.3.8 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;



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

Processo nº 2020-0609337

- 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;
- 6.3.11 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;
- 6.3.12 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;
- 6.3.13 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



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

Processo nº 2020-0609337

Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;

- 6.3.14 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;
- 6.3.15 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;
- 6.3.16 A Contratada deverá providenciar a substituição de qualquer um dos profissionais envolvidos com o suporte técnico e/ou Consultoria, durante toda a vigência do contrato, caso o PJRJ entenda que o profissional não está cumprindo os objetivos do contrato;



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

Processo nº 2020-0609337

- 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;
- 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 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;
- 6.3.20 A Contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação;
- 6.3.21A 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.



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

Processo nº 2020-0609337

#### 6.4. Formas de Acompanhamento do Contrato

##### 6.4.1 Evento / Forma de acompanhamento

Item	Evento	Forma de Acompanhamento
1	Disponibilização das subscrições	Verificação se a contratada registrou as subscrições no site do fabricante em nome do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro e se estas estão disponíveis para download
2.	Prestação dos serviços oferecidos pelas subscrições (suporte técnico e atualizações)	Conferência mensal, dos casos de suporte registrados, conforme normas estabelecidas neste Termo de Referência, ao longo da vigência contratual através do preenchimento do REMAC - Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato por parte do fiscal do contrato.
3	Treinamentoonline	Verificação se o treinamento contratado está disponível e contempla os cursos solicitados;
4	Consultoria	Acompanhamento de cada ordem de serviço de Consultoriaemitida

6.4.2 Os eventos ocorridos durante a execução do contrato serão instrumentalizados nos seguintes documentos de acompanhamento:



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

Processo nº 2020-0609337

<b>Documento</b>	<b>Emissor</b>	<b>Destinatário</b>	<b>Meio</b>	<b>Periodicidade</b>
<b>Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo</b>	Contratada	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio	Única
<b>Memorando de Início</b>	PJERJ	Contratada	Entrega pessoal	No início do Contrato
<b>Relatório de atendimento técnico</b>	Contratada	DGTEC	e-mail	A cada atendimento técnico registrado
<b>Comprovante de registro das licenças junto ao fabricante</b>	Contratada	DGTEC	e-mail	Até 05 dias a partir da data de publicação do extrato do contrato no DJERJ
<b>Ordem de Serviço</b>	DGTEC	Contratada	e-mail	A cada solicitação de Consultoria
<b>Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC)</b>	PJERJ	Contratada	Papel Timbrado	Mensal



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

Processo nº 2020-0609337

### 6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade

#### 6.5.1 Etapa / Fase / Item e Método de Avaliação

Item	Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
1.	Prestação dos serviços oferecidos pelas subscrições (suporte técnico e atualizações)	A execução do serviço será avaliada de acordo com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (NMS), aferidos através das ordens de serviço abertas durante o mês de avaliação.
2	Treinamento	Avaliação através de consulta ao funcionário designado a realizar o treinamento se estes cumprem as ementas e carga horária previstas;
3	Consultoria	Os serviços descritos na ordem de serviço deverão ser cumpridos integralmente, conforme planejamento prévio.

### 6.6 Nível Mínimo de Serviço (NMS)

6.6.1. A qualidade da execução do objeto contratado será avaliada por meio do Nível Mínimo de Serviço (NMS) que indicará a faixa de ajuste no pagamento, de modo que o Contratante pague apenas pelo que efetivamente lhe foi entregue.

6.6.2. O NMS é composto de indicadores objetivos indicados no item 6.6.9.

6.6.3. As faixas de ajuste no pagamento são instrumentalizadas pelas glosas que serão aplicadas às faturas, garantidos à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;



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

Processo nº 2020-0609337

- 6.6.4. As glosas decorrentes das faixas de ajustes oriundas dos indicadores aferidos que compõem o Nível Mínimo de Serviço (NMS) não configuram sanção.
- 6.6.5. As glosas não ultrapassarão 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço de assistência técnica;
- 6.6.6. Independentemente da glosa aplicada, poderá ser aberto procedimento apuratório para aplicação de sanção mediante justificativa fundada em prejuízos ou transtornos causados em decorrência da entrega imperfeita do objeto contratado.
- 6.6.7. Os atendimentos deverão ser priorizados e escalonados em função de seu grau de severidade:
- a) **Nível de severidade 1 (Urgente):** Problema de grande impacto onde as operações do cliente são interrompidas, o trabalho não pode ter sequência, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma urgência;
  - b) **Nível de severidade 2 (Alta):** Problema de grande impacto que envolve perda de funcionalidade em partes da produção e não há solução de contorno disponível;
  - c) **Nível de severidade 3 (Média):** Problema causa impacto relativamente pequeno, mas a operação pode continuar através de solução de contorno;
  - d) **Nível de severidade 4 (Baixa):** Esclarecimento de dúvidas ou problema que 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;



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

Processo nº 2020-0609337

6.6.8. O nível de severidade dos chamados deverá ser comunicado à CONTRATADA no momento de sua abertura;

6.6.9. **Nível Mínimo de Serviço – Indicadores de Desempenho:**

<b>6.6.9.1. – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01</b>	
SERVIÇO	<b>SUPORE TÉCNICO</b>
CONDUTA AFERIDA	<b>Atendimento em horário comercial</b>
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de <b>severidade 1(Urgente)</b> ;
META A CUMPRIR	Tempo de resposta inicial e durante o andamento (ongoing) do chamado de até 1 hora comercial;
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)	2% (dois por cento) sobre o valor mensal da subscrição, por hora comercial ou fração de atraso na resposta inicial ou no andamento (ongoing)



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

Processo nº 2020-0609337

**6.6.9.2. – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 02**

SERVIÇO	SUPOORTE TÉCNICO
CONDUTA AFERIDA	<b>Atendimento em horário comercial</b>
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de <b>severidade 2(Alta)</b> ;
META A CUMPRIR	Tempo de resposta inicial e durante o andamento (ongoing) do chamado de até 4 horas comerciais;
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 comerciais ou fração de hora de atraso;
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início;
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	1, 5% (ume meio por cento) sobre o valor mensal da subscrição, por hora comercial ou fração de atraso na resposta inicial ou no andamento (ongoing)

**6.6.9.3. – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 03**

SERVIÇO	SUPOORTE TÉCNICO
CONDUTA AFERIDA	<b>Atendimento em horário comercial</b>
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de <b>severidade 3(Média)</b> ;
META A CUMPRIR	Tempo de resposta inicial e durante o andamento (ongoing) do chamado de até 1 dia útil



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

Processo nº 2020-0609337

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% (um por cento) sobre o valor mensal da subscrição, por dia útil de atraso na resposta inicial ou no andamento (ongoing);

**6.6.9.4. – INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 04**

SERVIÇO	SUPOORTE TÉCNICO
CONDUTA AFERIDA	<b>Atendimento em horário comercial</b>
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de <b>severidade 4(Baixa)</b> ;
META A CUMPRIR	Tempo de resposta inicial e durante o andamento (ongoing) do chamado de até 2 dias úteis
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)	0,5% (um por cento) sobre o valor mensal da subscrição, por dia útil de atraso na resposta inicial ou no andamento (ongoing);



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

Processo nº 2020-0609337

6.6.9.5. Por início de atendimento entende-se a alocação de técnico, devidamente habilitado na tecnologia que apresentou o problema, com interlocução telefônica direta com a equipe do PJERJ;

6.6.9.6. Por resposta no andamento (ongoing) entende-se o tempo que a contratada, depois da resposta inicial, leva para responder questões colocadas pelo Contratante durante todo o período em que o chamado técnico permanecer aberto;

6.6.9.7. Horas comerciais são as compreendidas entre 9h e 18h, horário de Brasília, em dias úteis;

### **6.7 Prazos e Condições**

6.7.1 O prazo do contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário da Justiça Eletrônico, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterá cláusula de rescisão amigável.

6.7.2 As subscrições deverão estar disponíveis até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir a partir da data de publicação do extrato de contrato no Diário da Justiça.

6.7.3 A contratada deverá encaminhar ao PJERJ, por e-mail, o comprovante de que as subscrições foram registradas, junto ao fabricante, em nome do Tribunal de Justiça



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

Processo nº 2020-0609337

do Rio de Janeiro.

6.7.4 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.

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

6.7.6 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.

### **6.8 Aceite, Alteração e Cancelamento**

#### **6.8.1 Condição de Aceite**

6.8.1.1 O aceite de quaisquer das atividades, tarefas e serviços referentes à solução a ser contratada, estará sujeito ao atendimento dos requisitos técnicos, níveis mínimos de serviço e limites de prazos estabelecidos neste documento e referência.

#### **6.8.2 Condição de Alteração**

6.8.2.1 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 PJRJ, destacando os seguintes itens:

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



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

Processo nº 2020-0609337

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

6.8.2.4 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.

**6.8.3 Condição de Rescisão.**

6.8.3.1 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:

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

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

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

6.8.3.1.4 O atraso injustificado no início do fornecimento;

6.8.3.1.5 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;



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

Processo nº 2020-0609337

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

6.8.3.1.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

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

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

### **6.9 Condições de Pagamento**

6.9.1 Os serviços somente serão faturados após a publicação do extrato do contrato no DJERJ, devendo a Contratada entregar ao agente administrativo do Contrato, na Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços - DICON, situada, na Praça XV de Novembro nº 02 – sala 305 – Centro/RJ, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao constante do contrato, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota:

- 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



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

Processo nº 2020-0609337

- 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.

6.9.2 As subscrições de suporte técnico, incluindo o treinamento on-line, item 2.2 deste TR, serão faturadas por período não inferior a um mês, em 36 (trinta e seis) parcelas, sendo a primeira 30 (trinta) dias após a data indicada no memorando de Início do contrato, expedido pelo órgão fiscal, e a publicação do extrato do termo de contrato, a qual ocorre após a emissão do respectivo empenho.

6.9.3 Os serviços eventuais e sob demanda Consultoria serão pagos na quantidade efetivamente utilizada, em parcela única, após a emissão do termo de aceite do serviço, expedido pelo órgão fiscal.

6.9.4 A previsão para pagamento será de até 30 dias a contar da data de autuação da Nota Fiscal no Protocolo do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, desde que acompanhada de toda a documentação necessária;

### **6.10 Garantia Contratual**

6.10.1 Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

6.10.2 A validade da garantia deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua



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

Processo nº 2020-0609337

vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

### **6.11 Propriedade e Sigilo**

#### **6.11.1 Direito de Propriedade**

6.11.1.1 Em razão da solução objeto deste Termo de Referência ser composta por serviços nos quais não haverá transferência de propriedade intelectual, artística ou científica, a contratação não produzirá fatos jurídicos relacionados ao Direito de Propriedade.

#### **6.11.2 Condição de Manutenção de Sigilo**

6.11.2.1 A contratada deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado.

6.11.2.2 A contratada firmará, através de seu representante, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo A).

6.11.2.3 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 B), o qual deverá estar assinado individualmente por todos os colaboradores da contratada que atuarem no contrato.



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

Processo nº 2020-0609337

6.11.2.4 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.

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

### **7. ESTIMATIVA DE PREÇO**

7.1 O custo estimado foi apurado com base em pesquisa de preços constante do processo administrativo, realizada através de consulta a contratações similares de outros órgãos públicos, bem como mediante orçamentos recebidos de empresas especializadas.

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

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



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

Processo nº 2020-0609337

- 7.3.1 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.
- 7.4 A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha (s) que compõe (m) Anexo C(Da Composição de 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) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei federal n.º 10.637/02 e Lei federal nº 10.833/03, ou do Simples Nacional, conforme Lei Complementar nº 123/2006, de acordo com o seu regime de tributação comprovado por meio de documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos 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



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

Processo nº 2020-0609337

formação de preços serão preenchidas conforme o regime tributário de sua escolha (lucro presumido ou lucro real).

7.7 As empresas devem adequar a alíquota do ISS conforme a Lei Complementar nº 116/2003, informando nas planilhas o número do item da Lista de Serviços Anexa à Lei sobre o qual se baseará o faturamento do ISS durante a execução do contrato.

7.7.1 Cópia da legislação municipal comprobatória da alíquota aplicada deve ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.

7.7.2A 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.

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

### 8.1 Valor

O valor total estimado para contratação é de R\$ 3.585.043,69 (três milhões e quinhentos e oitenta e cinco mil e quarenta e três reais e sessenta e nove centavos).

### 8.2 Fonte de Recursos

<b>Fonte</b>	232 – Recursos próprios do PJERJ
--------------	----------------------------------



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

Processo nº 2020-0609337

### 8.3 Regime de Execução

8.3.1 O regime de execução será o de empreitada por preço global para subscrições dos softwares e treinamento RedHat e empreitada por preço unitário para o serviço de Consultoria.

## 9. SANÇÕES APLICÁVEIS

### 9.1 Ocorrências e Sanção

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

9.1.1.1 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço de subscrição, 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;

9.1.1.2 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço de subscrição, em caso de atraso de mais de 05 (cinco) horas comerciais na resposta inicial ou no andamento (ongoing) de problema classificado como severidade 1 (Urgente);

9.1.1.3 Até 8% (oito por cento) sobre o valor total do serviço de subscrição em caso de atraso de mais de 8 (oito) horas comerciais na resposta inicial ou no andamento (ongoing) de problema classificado como severidade 2 (alta);



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

Processo nº 2020-0609337

- 9.1.1.4 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do serviço de subscrição em caso de atraso de mais de 10(dez) dias uteis na resposta inicial ou no andamento (ongoing) de problema classificado como severidade 3 (média);
- 9.1.1.5 Até 3% (três por cento) sobre o valor total do serviço de subscrição em caso de atraso de mais de 20 (vinte) dias uteis na resposta inicial ou no andamento (ongoing) de problema classificado como severidade 4 (baixa);
- 9.1.1.6 Até 3% (três por cento) sobre o valor total da subscrição em caso de fechamento de chamado técnico sem autorização do contratante;
- 9.1.1.7 Até 1% (um por cento) sobre valor das subscrições para cada dia de atraso na disponibilização das licenças no site do fabricante;
- 9.1.1.8 Até 1% (um por cento) sobre o valor da respectiva ordem de serviço para cada dia de atraso na entrega do serviço de Consultoria;
- 9.1.1.9 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 DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

### 10.1 Proposta Técnica

#### 10.1.1 Conforme cláusula específica no Edital.



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

Processo nº 2020-0609337

### 10.2 Qualificação Técnica / Econômico-Financeira

**10.2.1** A empresa licitante deverá apresentar atestado(s) de capacitação técnica emitido(s) por órgão do poder público ou por pessoa jurídica de direito privado que comprove a realização satisfatória de serviço similar, de natureza pertinente e compatível com o objeto da licitação atual, cujas parcelas de maior relevância são:

10.2.1.1 Venda de, pelo menos, 20 subscrições do RED HAT Enterprise Linux (RHEL).

10.2.1.2 Consultoria nas plataformas OpenShift Container Platform e Red Hat Runtimes Application;

10.2.1.3 A Empresa licitante deverá ser credenciada, junto ao fabricante RED HAT, para prestar serviços no nível Red Hat Advanced Business Partner, comprovada através de consulta ao site e/ou consulta direta ao fabricante RED HAT.

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

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

### 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.



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

Processo nº 2020-0609337

### **10.4 Cooperativa**

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

### **10.5 Critérios de Seleção**

#### **10.5.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação**

10.5.1.1 A contratação é composta por itens de serviço, relacionados ao licenciamento, consultoria e treinamento de softwares implantados no PJERJ, os quais atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidas e conhecidas e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado, os quais constam deste Termo de Referência.

10.5.1.2 Considerando-se as características supracitadas, os itens de serviço componentes da solução a ser contratada podem ser classificados como serviços comuns, nos termos do Artigo 1º da lei 10.520/02.

#### **10.5.2 Condições de Reajustamento do Contrato**

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



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

Processo nº 2020-0609337

– 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 Tribunal.

### **10.5.3 Critérios de Aceitabilidade de Preços**

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

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

### **10.5.4 Critérios de Julgamento**

10.5.4.1 A seleção dos fornecedores ocorrerá através de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, nos termos da Lei Federal n.º 10.520 de 17 de julho de 2002 e pelos Decretos Estaduais n.ºs 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002;



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

Processo nº 2020-0609337

**11. ANEXOS**

Anexo A – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

Anexo B – Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo

Anexo C – Planilha de Composição de Custos

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
_____ Paulo Cesar Soares do Valle Júnior Mat. 10/24103	_____ Roberto Teixeira Barbosa Mat. 10/18003	_____ Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527
_____ Humberto Vieira da Cruz Mat.4101004 Diretor Geral de Tecnologia da Informação		