



Termo de Referência para contratação de
Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259

fls. 649
P.

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, que compreende Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio Técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

1.1. Glossário dos termos, siglas e expressões que serão utilizados neste Termo de Referência

TERMO	DEFINIÇÃO
Agente Patrimonial	Servidor do PJERJ gestor de Unidade Patrimonial, responsável por todos os bens patrimoniais nela contidos.
Aplicativos	Programas de computador — com exceção dos Sistemas Corporativos judiciais e administrativos — utilizados no PJERJ como ferramentas ou utilitários, como por exemplo, editores de texto e planilhas, programas para manipulação de imagens e editoração, gravação de audiências, leitores e conversores de pdf, correio eletrônico, apoio a deficientes visuais, programas para elaboração de plantas de engenharia e outros.
Atendimento de Campo	Prestação de serviços de TI a ser realizado pela CONTRATADA presencialmente na unidade solicitante do serviço.
BDGC	Base de Dados de Gerenciamento da Configuração - Conjunto de informações contidas nas bases de dados dos Sistemas utilizados no PJERJ para gerenciamento de configuração dos Recursos Computacionais, tais como Sistemas de Controle Patrimonial, MS-SCCM, HPSM e o MS-AD.
BMD	Biblioteca de Mídia Definitiva — repositório em que as versões definitivas, homologadas e autorizadas de todos os Recursos Computacionais de Software são armazenadas de maneira segura.
Comarca	Divisão territorial do estado com competências judiciárias, que compreende um município, ou mais de um, desde que contíguos.

[Handwritten signatures and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

TERMO	DEFINIÇÃO
Complexo da Capital	Conjunto de instalações físicas localizadas na Avenida Erasmo Braga, 115 - Centro da cidade do Rio de Janeiro ou nas proximidades, que abrigam unidades do PJERJ. Compreende atualmente as seguintes edificações: <ul style="list-style-type: none">• Lâminas I, II, III, IV e V;• Anexo da lâmina III;• Centro Administrativo;• Prédio do Centro Cultural do Poder Judiciário;• Prédio da EMERJ.
DGTEC	Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação – unidade organizacional do PJERJ responsável por propiciar às unidades organizacionais do PJERJ os recursos tecnológicos, os sistemas de informação e os serviços necessários à informatização de seus processos de gestão e operação.
Erro Conhecido	Problema que tem causa raiz conhecida e solução temporária ou definitiva devidamente identificadas e documentadas.
Fornecedor	Pessoa ou organização responsável por fornecer ao PJERJ produtos ou serviços. Pode ser uma outra CONTRATADA ou uma Unidade Organizacional do PJERJ.
Homologar Recursos Computacionais	Executar todos os testes necessários, inclusive acionando outros fornecedores, para verificar a plena compatibilidade do recurso ao ambiente computacional do PJERJ e aderência a requisitos de segurança da informação emitindo relatório detalhado para aprovação do PJERJ.
Horário Padrão	Horário compreendido entre 08h e 20h nos dias úteis. A definição de dia útil para quaisquer eventos contratuais ou de serviços deve seguir o calendário oficial do PJERJ para o estado do Rio de Janeiro.
HPSM	HP Service Manager – Solução tecnológica para gerenciamento de serviços de TI em uso no PJERJ.
Imagens Padrão	Imagens utilizadas para preparação, instalação e reparo de todas as estações de trabalho e computadores servidores do PJERJ. São criadas especificamente para cada tipo de estação de trabalho do parque, constantemente atualizadas, e contém, entre outros itens, sistemas operacionais, drivers, Sistemas Corporativos, aplicativos e configurações.
Justiça Itinerante	Extensão do PJERJ especialmente projetada para realizar a prestação jurisdicional volante, utilizando ônibus equipados ou outros recursos.



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

Processo n.º 2018-031259

TERMO	DEFINIÇÃO
Kit de Segurança	Conjunto de dispositivos, composto de cadeado para prender todos os cabos e cabo de aço para fixar o conjunto à mesa, aplicado a equipamentos de TI com o objetivo de impedir ou dificultar sua abertura ou remoção por pessoas não autorizadas.
MS-AD	Microsoft Active Directory
MS-SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager
MS-SCEP	Microsoft System Center Endpoint Protection
MS-WSUS	Microsoft Windows Server Update Services
NDI	Núcleo Descentralizado de Informática — unidades da DGTEC criadas para agilizar a prestação de serviços de TI através de atendimento presencial em todas as comarcas do estado do Rio de Janeiro. Localizados em determinadas comarcas, geralmente em sedes de NUR e Regionais da Comarca da Capital, são responsáveis pelos atendimentos na comarca sede e em algumas comarcas ou localidades que não possuam núcleos semelhantes. A listagem dos NDI encontra-se no Anexo H – LOCALIZAÇÃO DOS NDI COM EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA.
NEC WINNAV	NEC WINNAV – Solução tecnológica para monitoramento das ligações recebidas pela Central de Teleatendimento.
NMS	Nível Mínimo de Serviço - requisito mínimo de qualidade de serviço a ser prestado pela Contratada.
NUR	Núcleos Regionais, unidades administrativas compostas por uma ou mais Comarcas ou Regionais contíguas.
Órgão Fiscalizador	Unidade Organizacional da DGTEC responsável por administrar e fiscalizar a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência. Pode ser: <ul style="list-style-type: none"> • DEATE – Departamento de Atendimento e Suporte ao Usuário; • DIETI – Divisão de Equipamentos de Tecnologia da Informação; • DIAPA – Divisão de Aplicativos de Apoio • DISJA – Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Judiciais de Primeira Instância e Auxiliares • DISEP – Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Judiciais de Segunda Instância e Portal • DICAD - Divisão de Suporte a Sistemas Corporativos Administrativos
Parada Programada	Manutenção dos recursos computacionais que compõem a infraestrutura de TI do PJERJ, realizada periodicamente, com interrupção e indisponibilidade dos serviços -



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

Processo n.º 2018-031259

TERMO	DEFINIÇÃO
	conforme o Ato Executivo TJ 854/2013 do PJERJ.
Prestador de Serviços	Profissional alocado pela CONTRATADA para execução dos serviços objeto do contrato, bem como profissionais de outros fornecedores do PJERJ.
Recursos Computacionais	<i>"Consideram-se recursos computacionais da rede corporativa do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ): hardwares (computadores servidores, estações, periféricos e equipamentos de rede); softwares (sistemas operacionais, aplicativos ou sistemas corporativos); canais de comunicação de dados, de uso exclusivo, que interligam o Palácio da Justiça aos Fóruns Regionais, Comarcas, Juizados Especiais e demais Órgãos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro; serviços de correio eletrônico e acesso à internet; bases de dados."</i> (definição dada pelo Art. 1º. do Ato Normativo TJ N.º 09/2010)
Regionais	Refere-se aos fóruns Regionais, subdivisões jurisdicionais, geralmente distribuídos em diferentes áreas geográficas de uma Comarca.
Relatório de Acompanhamento do Serviço	Relatório emitido pelo PJERJ que contém informações sobre a avaliação do Relatório Mensal de Execução de Serviços da CONTRATADA, e relata detalhadamente a execução do contrato no mês de referência, descrevendo os serviços executados, as metas/objetivos alcançados, os problemas verificados e todos os atos, fatos e ocorrências relevantes, para registro formal.
Relatório Mensal de Execução de Serviços	Relatório fornecido pela CONTRATADA contendo informações completas sobre os serviços de TI por ela prestados, que será avaliado pelo PJERJ para fins de verificação do cumprimento dos NMS e aceite total ou parcial da Nota Fiscal correspondente.
SAR - Portal de Serviço de Aplicações Remota	Tecnologia baseada em VPN, utilizada no PJERJ para permitir que alguns Sistemas Corporativos sejam acessados por magistrados e servidores fora do ambiente corporativo.



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

Processo n.º 2018-031259

TERMO	DEFINIÇÃO
Servidores de Distribuição de Arquivos e Aplicações	Computadores servidores, instalados em cada fórum ou edificação que abriga unidades do PJERJ, cujas funções principais são: <ul style="list-style-type: none"> • disponibilizar arquivos utilizados pelos diversos Sistemas Corporativos do PJERJ; • armazenamento e distribuição de Imagens Padrão utilizadas no PJERJ; • armazenamento da BMD; • administração das estações de trabalho, através do controle de utilização e atualização de versões de sistemas operacionais e aplicativos, soluções de segurança de rede, estatísticas.
Servidores de Imagem	Computadores servidores, instalados no fórum da Capital, que armazenam e distribuem as Imagens Padrão utilizadas no PJERJ.
Servidores Departamentais	Servidores preparados e configurados para atender às necessidades de uma única unidade ou de um grupo reduzido de unidades do PJERJ.
SGTI	Solução de Gerenciamento de TI – solução de software utilizada no PJERJ como ferramenta para gerenciamento dos recursos computacionais. Atualmente, a solução em uso é o HPSM – HP Service Manager, que contém funcionalidades tais como: <ul style="list-style-type: none"> • Registro e gerenciamento de Interações, Incidentes e Requisições; • Base de Conhecimento; • Gerenciamento de Problemas e Mudanças; • Relatórios diversos; • Portal de TI do usuário — para abertura e acompanhamento de solicitações de serviços e consulta à Base de Conhecimento.
Sistemas Corporativos	Sistemas utilizados na execução das atividades judiciais e administrativas do PJERJ.
Sistemas de Controle Patrimonial	Sistemas Corporativos que possuem cadastro dos bens patrimoniais e recursos computacionais utilizados no PJERJ, tais como o Sistema Equipamentos e o Sistema de Controle Patrimonial.
Solução de contorno	Solução temporária aplicada a um recurso computacional a fim de restabelecer seu funcionamento até que seja encontrada solução definitiva para o defeito.
SSTI	Solicitação de Serviço de TI (SSTI) – expressão utilizada neste Termo de Referência para designar qualquer demanda (interação, incidente ou requisição) registrada na SGTI.



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

Processo n.º 2018-031259

TERMO	DEFINIÇÃO
Termo de Transferência Patrimonial	Registro formal e oficial de transferências de bens patrimoniais entre unidades do PJERJ.
Unidades Externas da Capital	Serventias judiciais vinculadas aos fóruns da Comarca da Capital, porém localizadas fisicamente fora deles, em diferentes áreas. A lista das Unidades Externas da Capital e seus endereços encontra-se no Anexo H - LOCALIZAÇÃO DOS NDI COM EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA e Anexo L - PRÉDIOS E FÓRUNS DO PJERJ.
Unidade Patrimonial	Unidade do PJERJ cujo gestor é o responsável (Agente Patrimonial Nato) por todos os bens patrimoniais nela localizados.
Subunidade Patrimonial	Divisão da Unidade Patrimonial que dispõe de um Agente Patrimonial Delegado que responde, juntamente com o Agente Patrimonial Nato, pelos bens patrimoniais ali localizados.
VPN	Virtual Private Network (Rede Virtual Privada) – Tecnologia que realiza conexões e tráfego de dados de forma segura, permitindo o acesso à rede corporativa por um computador externo, através da Internet.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (relação demanda X necessidade)

2.1. Demanda Prevista

ITEM	DESCRIÇÃO
I	Atendimento e Suporte a usuários de TI
II	Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos
III	Gerenciamento de Acesso
IV	Gerenciamento Técnico
V	Gerenciamento de Aplicativo
VI	Suporte à Solução Corporativa na Nuvem
VII	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI
VIII	Apoio Técnico

I. Atendimento e Suporte a usuários de TI

O serviço de Atendimento e Suporte a usuários de TI tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a software e hardware — incluindo instalações e outras movimentações de equipamentos —, sistemas



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

Processo n.º 2018-031259

AV.

operacionais e aplicativos em geral, por meio de suporte remoto ou presencial. Compreende também o recebimento, registro, análise e diagnóstico de todas as demandas de TI do PJERJ.

II. Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos

O serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a Sistemas Corporativos, judiciais e administrativos, através de suporte remoto ou presencial — no local do usuário.

III. Gerenciamento de Acesso

O serviço de Gerenciamento de Acesso tem como objetivo administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo PJERJ.

IV. Gerenciamento Técnico

O serviço de Gerenciamento Técnico tem como objetivo manter disponíveis os recursos para suportar o ciclo de vida de serviços de TI, de forma a garantir infraestrutura adequada para a saúde do ambiente.

V. Gerenciamento de Aplicativo

O serviço de Gerenciamento de Aplicativo tem como objetivo controlar o ciclo de vida dos aplicativos de forma a garantir a qualidade do seu funcionamento e a perfeita conformidade aos requisitos do PJERJ.

VI. Suporte à Solução Corporativa na Nuvem

O serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem tem como finalidade a administração, o suporte e o atendimento a todos os serviços disponibilizados no Microsoft Office 365, Solução Corporativa na Nuvem utilizada pelo PJERJ.

VII. Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI

O serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, segundo as melhores práticas de gestão de TI, tem como objetivo a operação dos processos de Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente, de Gerenciamento de Problemas, de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Qualidade do Serviço, Suporte Operacional de Segurança da Informação.

VIII. Apoio Técnico

[Handwritten signatures and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

O serviço de Apoio Técnico destina-se a prover suporte operacional e administrativo aos serviços de TI através de atividades como controle de estoques, controle patrimonial de equipamentos de TI, controle de garantia técnica e suporte operacional.

2.1.1. Quantitativo a ser contratado

2.1.1.1. Quantidade: Trata-se de objeto único que consiste na prestação de serviços técnicos especializados conforme descrição abaixo.

2.1.1.2. Descrição:

2.1.1.2.1. Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, que compreende, Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico, fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses;

O quadro a seguir informa os grupos de serviços a serem executados e a estimativa anual baseada na quantidade de SSTI registradas na SGTI:

Item	Descrição	Estimativa	Forma de Estimativa
I	Atendimento e Suporte a usuário de TI	380.000 SSTI /ano	Análise da volumetria do contrato vigente – Anexo G – VOLUMETRIA DE SERVIÇOS
II	Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos		
III	Gerenciamento de Acesso		
IV	Gerenciamento Técnico		
V	Gerenciamento de Aplicativo		
VI	Suporte à Solução Corporativa na Nuvem		
VII	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI		
VIII	Apoio técnico		
Total Estimado		380.000 SSTI / ano	

2.1.1.2.2. O quantitativo apresentado no quadro foi estimado com base nos registros de atendimentos realizados no contrato atual, em que não são registrados todos os atendimentos. Por essa razão, e considerando a possibilidade de ocorrerem aumentos sazonais ou eventuais no volume de



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

Processo n.º 2018-031259

solicitações, a Contratada deve estar apta a suportar aumento de até 30% sobre a demanda prevista, bem como suportar as solicitações geradas para atender a movimentação de equipamentos prevista no item 2.1.1.2.3 seguinte.

2.1.1.2.3. O quadro abaixo informa a previsão de Equipamentos de TI a serem adquiridos pelo PJERJ durante a vigência do contrato, sendo os correspondentes serviços de instalações e retiradas executados pela Contratada nos prazos informados:

Equipamentos	Quantidade	Prazo máximo para substituição
Microcomputador	4100	9 meses
Impressora	3050	8 meses
Notebook /Ultrabook	1000	8 meses
Scanner	870	8 meses
Total Previsto	9020	

2.1.1.2.4. Este Termo de Referência e seus anexos contêm informações para permitir que a CONTRATADA dimensione o volume de recursos necessários para executar os serviços dentro dos parâmetros de qualidade e níveis mínimos exigidos.

2.2. Motivação

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação atende mais de 30.000 SSTI mensais para prestação de serviços de TI relacionada às atividades de atendimento ao usuário, suporte a hardware, software e aplicações e atendimento e suporte especializados em Sistemas Corporativos em todas as unidades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Para atender à demanda, a prestação dos serviços de TI deve ser realizada por empresa qualificada, com prestadores de serviços capacitados e treinados — sempre observando normas, padrões e melhores práticas — a fim de assegurar o pleno funcionamento e a segurança dos Recursos Computacionais e o perfeito atendimento ao usuário de TI, obtendo-se como resultado a excelência da prestação jurisdicional.

2.3. Resultados a Serem Alcançados

2.3.1. Tipo/Resultado

Tipo	Resultado
Eficiência	<ul style="list-style-type: none"> Gerenciamento abrangente dos recursos computacionais de propriedade do PJERJ

[Handwritten signatures and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

Benefício	Tipo
Adequar os serviços de TI aos níveis ideais de qualidade	Economicidade/ Eficiência
Contribuir para a correta utilização dos Sistemas Corporativos	Eficiência/Agilidade
Permitir maior exatidão e celeridade em tomadas de decisões judiciais, administrativas e gerenciais	Eficiência
Aumentar qualidade dos serviços de suporte e atendimento por meio da utilização de base de conhecimento.	Qualidade
Atender as necessidades dos usuários de TI do Judiciário favorecendo o reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados e a melhoria da imagem de TI do PJERJ	Social/Qualidade
Disponer de uma base de conhecimentos que contenha todo o conhecimento inerente a Gestão e Operação do ambiente de TI do PJERJ, organizado, documentado, atualizado e acessível aos colaboradores da DGTEC e do PJERJ.	Disponibilidade

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1. Descrição

A solução compreende a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação com serviços de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializado em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentada nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

3.2. Bem/Serviço

Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação com os serviços listados abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
I	Atendimento e Suporte a usuários de TI
II	Atendimento e Suporte Especializado em Sistemas Corporativos
III	Gerenciamento de Acesso
IV	Gerenciamento Técnico
V	Gerenciamento de Aplicativo
VI	Suporte à Solução Corporativa na Nuvem
VII	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	--

④

ITEM	DESCRIÇÃO
VIII	Apoio Técnico

3.3. Valor Estimado

R\$ 73.807.203,36 (setenta e três milhões, oitocentos e sete mil,duzentos e três reais e trinta e seis centavos)

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (requisitos da solução)

4.1. Considerações Gerais

4.1.1. A prestação do serviço deverá ser estruturada, de forma a atender distintamente as Classes de Atendimento, definidas no Anexo A - CLASSES DE ATENDIMENTO, com base na forma de execução, complexidade e público alvo;

4.1.1.1. Para melhor adequação da prestação dos serviços, o PJERJ poderá, a qualquer tempo, alterar a composição das classes de usuários, comunicando previamente à Contratada;

4.1.2. A prestação de serviço de TI, objeto deste TR, engloba atendimento a todos os usuários de serviços de TI do PJERJ – inclusive o público externo, bem como a todos os Recursos Computacionais de propriedade ou uso autorizado pelo PJERJ;

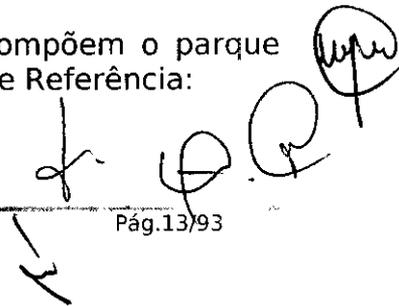
4.1.2.1. Todos os recursos computacionais que, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, passem a integrar, temporária ou definitivamente, o parque tecnológico do PJERJ, serão objeto dos serviços contratados e dos procedimentos e regras descritos neste Termo de Referência;

4.1.3. A CONTRATADA deverá dar o tratamento inicial, identificando, registrando e encaminhando corretamente as demandas relacionadas aos recursos computacionais de responsabilidade de outros fornecedores, dentre os quais destacam-se:

- a. Equipamentos de infraestrutura de rede, tais como switches, roteadores e outros;
- b. Canais de comunicação de dados, de uso exclusivo, que interligam o Palácio da Justiça aos Fóruns Regionais, Comarcas, Juizados Especiais e demais Órgãos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;
- c. Base de dados e servidores não relacionados ao escopo deste Termo de Referência;
- d. SGTI.

4.1.4. Os quantitativos de equipamentos que atualmente compõem o parque tecnológico do PJERJ estão descritos nos anexos deste Termo de Referência:

- a. Anexo J - EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE;





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

Processo n.º 2018-031259

b. Anexo K – EQUIPAMENTOS EM GARANTIA POR LOCALIDADE.

4.1.4.1. As informações mencionadas neste item correspondem aos quantitativos na ocasião da elaboração deste Termo de Referência e podem mudar no decorrer do tempo.

4.1.5. A prestação de serviço deverá ser executada em todas as edificações do PJERJ existentes ou que venham a ser construídas ou incorporadas, ou ainda em locais determinados pela Administração, em todo o território do Estado do Rio de Janeiro;

4.1.5.1. As edificações do PJERJ, suas localizações e endereços estão descritas nos Anexos I - JUSTIÇA ITINERANTE e L - PRÉDIOS E FÓRUNS DO PJERJ;

4.1.5.2. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente alocar prestadores de serviços em todos os NDI para atendimento no local e nas comarcas e localidades por eles atendidas;

4.1.5.2.1. A relação dos NDI e das comarcas por eles atendidas está disponível no Anexo H – LOCALIZAÇÃO DOS NDI COM EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA deste Termo de Referência;

4.1.5.2.2. A competência para criação, alteração e extinção de NDI é exclusiva do PJERJ;

4.1.5.2.2.1. Nos casos de criação e alteração de novos NDI, a CONTRATADA deverá providenciar os ajustes necessários, sem prejuízo do NMS, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data em que receber a comunicação;

4.1.5.2.3. Independentemente da existência dos NDI, a CONTRATADA poderá, com autorização do Órgão Fiscalizador e sem ônus para o PJERJ, constituir equipes para atendimento de campo em qualquer localidade do território do Estado do Rio de Janeiro, a fim de garantir os NMS;

4.1.5.3. A CONTRATADA só poderá realocar prestadores de serviços do complexo da Capital para realizar atendimento em outras edificações do PJERJ, com autorização do Órgão Fiscalizador;

4.1.6. A CONTRATADA será responsável por receber todas as demandas de TI e prestar atendimento telefônico, remoto ou presencial em rigorosa conformidade com os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.1.7. O atendimento remoto deverá ser realizado por meio de ferramenta MS-SCCM ou outra tecnologia determinada pelo PJERJ que solicite autorização prévia do usuário para o acesso;

4.1.7.1. É vedado o acesso remoto sem a prévia autorização do usuário;

4.1.8. O atendimento presencial será realizado em todo o Estado do Rio de Janeiro sempre que o atendimento remoto não for possível ou nas situações determinadas pelo PJERJ;

4.2. Requisitos Internos



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1. Requisitos Internos Funcionais

4.2.1.1. Considerações Gerais

4.2.1.1.1. A CONTRATADA deverá registrar SSTI para todos os serviços que executar, nos termos do item 4.2.1.8.6 – Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente, utilizando o Catálogo de Serviços da SGTI cuja elaboração e manutenção deve realizar nos termos do item 4.2.1.8.10 – Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

4.2.1.1.2. Todos os atendimentos deverão utilizar os fluxos de atendimento e os conhecimentos registrados na Base de Conhecimento do PJERJ, cuja elaboração e manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA;

4.2.1.1.2.1. Caso a solução aplicada com êxito não esteja documentada na Base de Conhecimento, o prestador de serviços deve registrá-la, com descrição completa, na SGTI para permitir a elaboração do conhecimento correspondente pela equipe responsável;

4.2.1.1.2.2. O PJERJ poderá revisar e determinar regras normatizadoras dos fluxos e processos de atendimento, que deverão ser rigorosamente observadas pela CONTRATADA;

4.2.1.1.3. As demandas são originadas a partir de chamada telefônica, interface web em ferramenta instalada na rede corporativa, ferramentas de monitoramento dos recursos computacionais, mensagens eletrônicas, processos administrativos ou outro meio normatizado internamente pelo PJERJ;

4.2.1.1.3.1. A CONTRATADA deverá registrar na SGTI toda e qualquer demanda no mesmo instante do seu recebimento, independentemente de sua origem ou forma de recebimento, sendo considerada falta grave a não observância do disposto neste item, podendo ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.1.1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA realizar os contatos com o usuário sempre que for necessário durante a execução do atendimento, inclusive para verificar a eficácia da solução aplicada;

4.2.1.1.4.1. Eventuais insucessos nas tentativas de contato com o usuário não serão aceitos, sob nenhuma hipótese, como justificativa para não execução do serviço, devendo a CONTRATADA submeter o caso à avaliação do PJERJ;

4.2.1.1.5. Os serviços de atendimento e suporte especificados nos itens 4.2.1.2 - Serviço de Atendimento e Suporte a usuários de TI e 4.2.1.3 - Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos devem ser estruturados em 3 (três) níveis de atendimento (Atendimento de 1º Nível, Atendimento de 2º Nível e Atendimento de 3º Nível), que compreenderão equipes específicas de prestadores de serviço;

4.2.1.1.5.1. O perfil profissiográfico exigido para cada equipe está descrito no item 4.2.2.2 - Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.1.5.2. As equipes que compõem cada um dos três níveis de atendimento deverão ser exclusivas, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



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

Processo n.º 2018-031259

serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1 – Equipe de Prestadores de Serviço;

4.2.1.1.5.3. O Atendimento de 1º Nível é o primeiro atendimento realizado pela CONTRATADA, exclusivamente remoto, que consiste no recebimento da demanda, identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, resolução — com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento — ou escalção, acompanhamento e fechamento da SSTI;

4.2.1.1.5.3.1. O Atendimento de 1º nível será responsável por registrar e tratar toda demanda de TI, sendo obrigado a resolvê-la ou escalá-la a outros níveis ou, em casos excepcionais, sempre definidos pelo PJERJ, a outros Fornecedores;

4.2.1.1.5.3.2. Caso não seja possível para o Atendimento de 1º nível resolver a SSTI por necessidade de atendimento especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a SSTI deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 2º nível, ou, em casos excepcionais, definidos pelo PJERJ, para solucionadores específicos;

4.2.1.1.5.3.2.1. O escalonamento da SSTI deve ser acompanhado da transferência imediata da ligação telefônica, nos casos de atendimento diferenciado, definido no item 4.2.1.1.6, e de acordo com critérios e fluxos de trabalho definidos pelo PJERJ, constituindo falta grave o descumprimento deste item, podendo ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.1.1.5.4. O Atendimento de 2º Nível é o atendimento realizado pela CONTRATADA, remoto ou presencial, das demandas que não puderem ser resolvidas no 1º nível por necessidade de atendimento mais especializado ou presencial;

4.2.1.1.5.4.1. O Atendimento de 2º nível será responsável por tratar toda demanda de TI, recebida do 1º nível, resolvê-la — com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento — ou escalá-la;

4.2.1.1.5.4.2. Caso não seja possível para o Atendimento de 2º nível resolver a SSTI por necessidade de atendimento mais especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a SSTI deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 3º nível ou, em casos excepcionais, definidos pelo PJERJ, para solucionadores específicos.

4.2.1.1.5.5. O Atendimento de 3º Nível é o atendimento realizado pela CONTRATADA, remoto ou presencial, das demandas que não puderem ser resolvidas nos níveis anteriores;

4.2.1.1.5.5.1. O Atendimento de 3º nível será responsável por tratar toda demanda de TI a ele encaminhada, resolvê-la ou escalá-la a outros Fornecedores;

4.2.1.1.5.5.2. Toda demanda de TI recebida pela CONTRATADA deverá ser solucionada, no máximo, até o 3º nível, a menos que a responsabilidade pela solução seja, comprovadamente, de outro Fornecedor, para o qual deverá ser escalada;

4.2.1.1.5.5.3. A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, no 3º nível, Equipe específica para realizar o atendimento a usuários das Classes A e B,

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
--	--

definidas no Anexo A – CLASSES DE ATENDIMENTO, e o tratamento de incidentes que possam afetar grande número de usuário;

4.2.1.1.5.6. O Atendimento de Campo é o atendimento presencial, prestado no local do usuário, de demandas que não puderem ser resolvidas remotamente por necessidade de atendimento presencial;

4.2.1.1.5.6.1. O PJERJ poderá eventualmente determinar que a CONTRATADA realize o atendimento no local do usuário;

4.2.1.1.5.6.2. A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, nos 2º e 3º níveis, equipes específicas para realizar o Atendimento de Campo, que atuarão no Complexo da Capital, nas Unidades Externas da Capital, nos NDI, nos veículos da Justiça Itinerante e nos locais onde ocorrerem Eventos do PJERJ;

4.2.1.1.5.6.2.1. O PJERJ poderá definir casos em que a CONTRATADA estará autorizada a realizar o atendimento de campo utilizando integrantes de qualquer equipe;

4.2.1.1.5.7. A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, equipes dedicadas para realizar a prestação do serviço nos NDI;

4.2.1.1.5.7.1. Os prestadores de serviço alocados nos NDI deverão estar aptos a tratar todas as demandas relacionadas ao Serviço de Atendimento e Suporte a usuários de TI e atividades do Serviço de Apoio Técnico aplicáveis;

4.2.1.1.5.7.2. O atendimento realizado nos NDI será sempre presencial, podendo ser realizado atendimento remoto apenas em casos excepcionais definidos pelo PJERJ.

4.2.1.1.5.8. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá promover remanejamento constante de atividades entre os níveis — através do incremento da Base de Conhecimento, em atendimento ao item 4.2.1.8.9 - Gerenciamento da Base de Conhecimento, e outras providências — de forma a concentrar a execução das atividades nos primeiros níveis de atendimento;

4.2.1.1.5.8.1. As atividades específicas que serão executadas pelos níveis de atendimento serão objeto de permanente revisão pelo PJERJ;

4.2.1.1.6. O atendimento diferenciado é a prestação de serviços de TI a ser realizada remota ou presencialmente, em qualquer nível de atendimento, aos magistrados e aos seus secretários ou assessores, com as seguintes características:

- a. Disponibilidade em tempo integral (24X7);
- b. Equipe específica para atendimentos presenciais com uso de uniforme conforme descrito no item 4.2.2.1.12 deste documento;
- c. Prestadores de serviço com apresentação e postura adequadas.

4.2.1.1.7. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento ininterrupto de todos os atendimentos e serviços realizados — inclusive nos NDI — garantindo que sejam executados em observância às regras normatizadoras definidas pelo PJERJ para a prestação do serviço e aos NMS estipulados no Termo de Referência;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.1.7.1. Os prestadores de serviço da CONTRATADA deverão acompanhar as SSTI sob sua responsabilidade desde o recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja encaminhamento para outro Fornecedor;

4.2.1.1.8. A CONTRATADA será responsável por monitorar o atendimento, verificar o andamento das SSTI que encaminhar a outros Fornecedores contratados pelo PJERJ — acionando-os sempre que necessário — e adotar todas as providências para garantir a finalização da demanda do usuário solicitante, reportando todas as informações ao PJERJ;

4.2.1.1.9. A CONTRATADA deverá interagir com outros Fornecedores para a solução de demandas cujo tratamento exija atuação conjunta das equipes envolvidas;

4.2.1.1.10. A CONTRATADA deverá finalizar, em no máximo de 02 (dois) dias úteis, o atendimento das SSTI cujo prazo para conclusão — definidos nos indicadores IND 001 a IND 006 do Anexo B — esteja violado;

4.2.1.1.11. A CONTRATADA deverá realizar, presencialmente, a verificação preventiva em todos os equipamentos, sistemas operacionais, aplicativos de apoio e Sistemas Corporativos, e o acompanhamento de todas as sessões descritas no quadro a seguir;

4.2.1.1.11.1. Além das sessões regulares previstas no quadro a seguir, poderão ocorrer outros eventos (Eventos do PJERJ), que deverão igualmente receber verificação preventiva e acompanhamento presencial providos pela CONTRATADA.

Sessão	Serviço	Frequência Estimada	Duração Aproximada
Órgãos Julgadores de 2ª instância	Verificação Preventiva	35 por semana	3 Horas
Órgão Especial e Conselho da Magistratura	Verificação Preventiva e Acompanhamento	1 por semana	3 Horas
Tribunal Pleno	Verificação Preventiva e Acompanhamento	5 por ano	3 Horas

4.2.1.2. Serviço de Atendimento e Suporte a usuários de TI

4.2.1.2.1. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.2.2. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3 - Horários de atendimento;

4.2.1.2.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Atendimento e Suporte, dentre as quais destacam-se, para referência:



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

Processo n.º 2018-031259

- a. Instalar, configurar, orientar quanto ao uso, prover suporte técnico, desinstalar e retirar equipamentos, periféricos, componentes, aplicativos e sistemas operacionais em uso no PJERJ;
- b. Prover, aos sistemas operacionais de smartphones e outros dispositivos dos usuários, o suporte técnico necessário para acesso e utilização dos recursos computacionais do PJERJ;
- c. Instalar ou substituir insumos e consumíveis sempre que, para tanto, houver necessidade de intervenção técnica;
- d. Instruir os usuários na utilização de aplicativos e sistemas operacionais em uso no PJERJ;
- e. Pesquisar aplicativos a fim de auxiliar os usuários na identificação da melhor solução para as suas necessidades;
- f. Produzir apresentações e planilhas em atendimento a demandas de usuários e instruí-los quanto à sua utilização e elaboração;
- g. Acompanhar, sempre que solicitado e mediante aprovação prévia do Órgão Fiscalizador, os eventos das classes definidas no Anexo A – CLASSES DE ATENDIMENTO;
- h. Prover suporte técnico ao uso de todos os serviços disponibilizados através do Portal Office 365;
- i. Instalar aplicativos e prestar suporte aos usuários de dispositivos móveis quanto ao uso dos aplicativos do Office 365, tais como Skype for Business, pacote MS-Office, correio eletrônico, OneDrive e outros;
- j. Instalar, configurar, efetuar cópias de segurança do usuário, prover suporte ao uso e executar outros serviços relacionados ao correio eletrônico institucional;
- k. Prover suporte quanto ao fluxo de mensagens eletrônicas;
- l. Analisar Spam ou mensagem eletrônica suspeita e providenciar bloqueio;
- m. Analisar sítios eletrônicos e providenciar liberação ou bloqueio;
- n. Instalar, configurar, efetuar cópias de segurança e prestar suporte ao sistema de gravação de Audiências Judiciais e sua infraestrutura, incluindo dispositivos de hardware;
- o. Prestar suporte à gravação audiovisual de reuniões, apresentações e eventos similares, inclusive quanto à preparação e instalação da infraestrutura necessária;

[Handwritten signature and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

- p. Instalar Sistemas Corporativos do PJERJ e prestar suporte quanto ao funcionamento da aplicação;
- q. Instalar, configurar e prover suporte ao uso de certificados digitais;
- r. Instalar, configurar e prover suporte ao sistema de biometria;
- s. Apoiar a coleta de informações e os testes para homologação de softwares livres e aplicativos com licenças adquiridas pelo PJERJ ou diretamente pelo usuário;
- t. Apoiar a coleta de informações para avaliação e cadastro de equipamentos de terceiros que se pretenda incluir, temporária ou definitivamente, no parque do PJERJ, tais como doados ou cedidos, particulares, de propriedade de outras organizações, em teste e outros;
- u. Efetuar a remoção de arquivos maliciosos e softwares em desacordo com os padrões estabelecidos pelo PJERJ;
- v. Compartilhar pastas e arquivos em estações de trabalho;
- w. Configurar o acesso ao compartilhamento de pastas e arquivos em servidores nas estações dos usuários;
- x. Configurar acessos em gabinetes e outras serventias com políticas próprias, com autorização prévia e de acordo com o acesso concedido a partir do Gerenciamento de Acesso;
- y. Instalar, configurar e prover suporte à infraestrutura para acesso à VPN e ao SAR;
- z. Prover suporte técnico quanto à execução de cópias de segurança das estações de trabalho;
- aa. Efetuar e restaurar cópias de segurança do usuário quando aplicável;
- bb. Efetuar serviço de recuperação de dados, apagados pelo usuário ou corrompidos pelo sistema operacional em dispositivos de armazenamento;
- cc. Monitorar e auditar eventos de segurança em estações de trabalho que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- dd. Preparar equipamentos para atender às demandas do PJERJ;
- ee. Preparar estações de trabalho e computadores servidores utilizando sempre a imagem padrão atualizada, disponibilizada mais recentemente;



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

Processo n.º 2018-031259

- ff. Instalar equipamentos de TI e realizar as configurações necessárias, incluindo o compartilhamento de arquivos, pastas e impressoras em estações de trabalho quando necessário;
- gg. Instalar, obrigatoriamente, o kit de segurança nos equipamentos distribuídos;
- hh. Preparar, instalar, configurar, desinstalar e retirar equipamentos de TI para uso da Justiça Itinerante e dos Eventos do PJERJ e prestar acompanhamento e suporte técnico;
- ii. Prestar atendimento a incidentes ocorridos em todos os equipamentos de TI, inclusive aqueles com garantia vigente, executando sua substituição ou as atividades necessárias para restabelecer imediatamente o seu funcionamento, inclusive troca de peças, insumos e componentes disponibilizados pelo PJERJ ou outros Fornecedores;
- jj. Realizar o monitoramento de todos os Terminais de Autoatendimento com a frequência determinada pelo PJERJ, fornecendo o correspondente relatório;
- kk. Instalar, substituir e retirar, em equipamentos de TI, peças, componentes e periféricos disponibilizados pelo PJERJ;
- ll. Distribuir, movimentar, remanejar e recolher, com logística própria, equipamentos de TI;
- mm. Realizar a desconexão, a movimentação e a reconexão de equipamentos sempre que houver mudanças físicas de unidades organizacionais do PJERJ;
- nn. Verificar o funcionamento de recursos computacionais de responsabilidade de outros Fornecedores e acioná-los sempre que necessário;
- oo. Conferir em todas as unidades do PJERJ o inventário dos recursos computacionais instalados.

4.2.1.2.3.1. As estações de trabalho e computadores servidores deverão obrigatoriamente, no momento da instalação e conexão à rede corporativa do PJERJ, estar preparados e configurados com a imagem padrão mais atual disponível, conforme item 4.2.1.5.14, constituindo erro grave a não observância deste dispositivo, podendo ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.1.2.4. A Contratada deverá planejar, controlar e executar, durante a vigência do contrato, a substituição de equipamentos de TI por outros que forem adquiridos para atualização do parque tecnológico — conforme descrito no item 2.1.1 - *Quantitativo a ser contratado* — de acordo com os cronogramas e as



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

Processo n.º 2018-031259

diretrizes que o PJERJ determinar, sem prejuízo da prestação do serviço e do cumprimento dos NMS;

4.2.1.2.5. A CONTRATADA deverá manter nos NDI equipamentos backups, peças e componentes fornecidos pelo PJERJ, sempre prontos para uso, em quantidade necessária para o pleno e imediato atendimento aos usuários;

4.2.1.2.5.1. A quantidade de peças, componentes e equipamentos backups, em cada NDI, será determinada pelo PJERJ;

4.2.1.2.5.2. A CONTRATADA deve recompor a quantidade de equipamentos backups, peças e componentes dos NDI, no mínimo 01 (uma) vez por semana;

4.2.1.2.5.3. A CONTRATADA deverá substituir imediatamente os equipamentos defeituosos nos NDI, independentemente do tempo decorrido da última viagem;

4.2.1.2.6. A CONTRATADA será responsável pela guarda e instalação de peças e componentes eventualmente disponibilizados por outros Fornecedores para substituição em equipamentos de TI e, ainda, pela devolução do material substituído ou não utilizado ao respectivo Fornecedor;

4.2.1.2.7. A CONTRATADA deverá realizar, utilizando recursos próprios, a recuperação de dados apagados pelo usuário ou corrompidos pelo sistema operacional, em discos rígidos, pendrives, cartões de memória ou qualquer outra forma de armazenamento, desde que não apresentem defeito físico;

4.2.1.2.8. A CONTRATADA deverá manter equipe específica munida de veículo próprio para deslocamento e transporte de recursos computacionais necessários aos atendimentos, a fim de prestar serviços nas Unidades Externas da Capital;

4.2.1.2.9. A CONTRATADA deverá manter disponível equipe técnica, especializada, treinada e supervisionada, para prestar atendimento aos recursos computacionais necessários ao funcionamento da Justiça Itinerante;

4.2.1.2.9.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um prestador de serviços da equipe para realizar acompanhamento a cada ônibus durante todo o período de atendimento da Justiça Itinerante;

4.2.1.2.10. A CONTRATADA deverá atender imediatamente aos ônibus, no local de funcionamento, inclusive com troca de peças e componentes dos recursos computacionais, sempre que forem detectados problemas que impeçam ou prejudiquem o atendimento ao público da Justiça Itinerante;

4.2.1.2.11. A CONTRATADA deverá manter plenamente funcionais os recursos computacionais utilizados pelos ônibus da Justiça Itinerante;

4.2.1.2.12. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica, especializada, treinada e supervisionada, para prestar atendimento aos recursos computacionais necessários aos Eventos do PJERJ;

4.2.1.2.13. Caberá à CONTRATADA, sempre com ciência do Órgão Fiscalizador, solicitar à Direção do Fórum autorização para transitar nas dependências do PJERJ, quando for necessário realizar atendimentos fora do horário padrão definido no item 4.2.2.3 Horários de atendimento;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.2.14. A CONTRATADA deverá manter em estoque uma quantidade mínima de equipamentos preparados e testados para atender às demandas de Eventos do PJERJ não programados;

4.2.1.2.15. O atendimento aos eventos deverá ser realizado pela CONTRATADA sem qualquer prejuízo ao cumprimento dos níveis de serviço definidos para os atendimentos diários no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO.

4.2.1.3. Serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos

4.2.1.3.1. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.3.2. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3 Horários de atendimento;

4.2.1.3.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Conceder acesso a Sistemas Corporativos para usuários cujas atividades sejam compatíveis com as funcionalidades do sistema observando a adequação do nível de acesso concedido ao perfil do usuário;
- b. Alterar, bloquear, desbloquear, remover perfis e acessos de usuários de Sistemas Corporativos e redefinir senhas sempre que ocorram eventos como desligamentos, trocas de lotação, bloqueio de acesso e outros;
- c. Fornecer ao PJERJ, sempre que solicitado, informações acerca dos acessos dos usuários aos Sistemas Corporativos;
- d. Auxiliar o usuário na utilização dos Sistemas Corporativos;
- e. Prover suporte técnico aos Sistemas Corporativos atuando no tratamento de incidentes ou problemas identificados ou reportados;
- f. Criar Serventias Lógicas no sistema e outras configurações;
- g. Comunicar os usuários acerca de eventos relacionados aos Sistemas Corporativos, inclusive distribuições de novas versões dos Sistemas Corporativos, informando-os sobre funcionalidades acrescentadas, corrigidas ou suprimidas;
- h. Verificar o sucesso da implantação de novas versões dos Sistemas Corporativos, efetuando os testes necessários;
- i. Incluir, excluir ou corrigir informações e dados nos Sistemas Corporativos, com autorização expressa do PJERJ;

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



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

Processo n.º 2018-031259

- j. Publicar avisos nos Sistemas Corporativos, com autorização do PJERJ;
- k. Solicitar aceite do usuário acerca de tratamento de incidente ou requisição executado por outros Fornecedores.

4.2.1.4. Serviço de Gerenciamento de Acesso

4.2.1.4.1. O Serviço de Gerenciamento de Acesso deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1;

4.2.1.4.2. O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento de Acesso está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.4.3. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3. Horários de atendimento;

4.2.1.4.4. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.4.5. A equipe de Gerenciamento de Acesso de que trata este Termo de Referência deverá administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo PJERJ;

4.2.1.4.6. A CONTRATADA é responsável por atender às SSTI para conceder, alterar ou restringir acesso aos recursos computacionais, assegurando que os direitos foram fornecidos de forma devida;

4.2.1.4.7. A CONTRATADA é responsável por supervisionar o acesso aos recursos computacionais assegurando que eles não sejam usados de forma indevida;

4.2.1.4.8. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Acesso, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Administrar todos os acessos e permissões aos serviços disponibilizados aos usuários internos e externos, como rede de computadores, Internet, correio eletrônico e aplicativos em conformidade com os critérios definidos pelo PJERJ e com base em conhecimentos registrados;
- b. Conceder acesso para os usuários habilitados a usar determinado serviço e prevenir acesso de usuários não autorizados em conformidade com as políticas de segurança estabelecidas pelo PJERJ;
- c. Administrar contas de usuários, grupos e demais objetos através do MS-AD, Portal Office 365, SGTI, Sistemas Corporativos de controle de

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
--	---

usuários ou qualquer outra solução de segurança que o PJERJ venha a adquirir;

- d. Alterar, bloquear, desbloquear ou remover perfis, contas de usuários, grupos e demais objetos e redefinir senhas sempre que ocorram eventos como desligamentos, trocas de lotação, bloqueio de acesso e outros;
- e. Administrar conformidade, políticas e regras em geral;
- f. Fornecer ao PJERJ, sempre que solicitado, informações — de caráter histórico, estatístico ou outros — acerca do serviço de gerenciamento de acesso.

4.2.1.4.9. A CONTRATADA deverá gerenciar padronização da nomenclatura de contas de usuários, de grupos e demais objetos que realizem acesso aos recursos computacionais do PJERJ, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Definir padrão de nomenclatura, submetendo para aprovação do PJERJ;
- b. Monitorar a utilização da nomenclatura no ambiente do PJERJ e providenciar as correções necessárias.

4.2.1.5. Serviço de Gerenciamento Técnico

4.2.1.5.1. O Serviço de Gerenciamento Técnico deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1;

4.2.1.5.2. O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento Técnico está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.5.3. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3 Horários de atendimento;

4.2.1.5.4. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.5.5. A equipe de Gerenciamento Técnico de que trata este Termo de Referência deverá planejar, implantar e manter uma infraestrutura técnica estável de estações de trabalho, periféricos e servidores, físicos e virtuais, para suportar os processos de negócios do PJERJ;

4.2.1.5.5.1. Os seguintes tipos de servidores, atualmente em operação no PJERJ, serão de responsabilidade da CONTRATADA:

- a. Servidores do MS-SCCM;
- b. Servidores de Antivírus;
- c. Servidores de Arquivos;
- d. Servidores de Distribuição de Arquivos e Aplicações;



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

Processo n.º 2018-031259

- e. Servidores de Imagem;
- f. Servidores Departamentais;
- g. Servidores que compõem a infraestrutura da Solução na Nuvem.

4.2.1.5.5.2. O PJERJ poderá alterar a lista acima acrescentando ou removendo tipos de servidores.

4.2.1.5.5.3. Além dos servidores, a CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, administração e manutenção dos demais recursos computacionais que compõem a infraestrutura dos serviços correspondentes;

4.2.1.5.5.4. A CONTRATADA deverá avaliar e providenciar adequação do ambiente, planejar a distribuição e instalar — em todas as estações de trabalho — a versão mais recente licenciada para o PJERJ do sistema operacional Microsoft Windows, utilizando, para otimização do processo, as ferramentas de distribuição automatizada disponibilizadas pelo PJERJ;

4.2.1.5.5.4.1. Atualmente o sistema operacional instalado por padrão nas estações de trabalho do PJERJ é o MS-Windows 7, já tendo sido iniciada a migração para MS-Windows 10, processo a que a CONTRATADA deverá dar continuidade e concluir, de acordo com o cronograma que o PJERJ determinar, sem prejuízo da prestação do serviço e do cumprimento dos NMS;

4.2.1.5.6. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento Técnico dos recursos computacionais citados no item 4.2.1.5.5, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Instalar, configurar e manter atualizados os sistemas operacionais, aplicativos e Sistemas Corporativos;
- b. Elaborar e implementar rotinas de cópias de segurança;
- c. Gerenciar permissões de acessos;
- d. Compartilhar pastas e arquivos;
- e. Restaurar pastas e arquivos;
- f. Gerenciar as concessões de espaço de armazenamento;
- g. Monitorar e garantir a disponibilidade, solucionando incidentes e problemas;
- h. Monitorar e auditar eventos de segurança que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
- i. Identificar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em seus recursos computacionais;
- j. Elaborar planos de recuperação de desastres (Disaster Recovery).

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
--	--

4.2.1.5.7. A equipe da CONTRATADA será responsável pela administração de objetos (usuários, computadores, impressoras, recursos e serviços) da rede corporativa do PJERJ no MS-AD;

4.2.1.5.8. Dentre as atividades de administração do MS-AD que deverão ser executadas pela CONTRATADA destacam-se:

- a. Incluir, movimentar e excluir contas de máquina do domínio;
- b. Conceder e remover acessos;
- c. Modificar atributos dos objetos;
- d. Criar, alterar e remover grupos de segurança e de distribuição, políticas de segurança e Organization Units (OU);
- e. Gerenciar registros de eventos (log);
- f. Gerar relatórios do MS-AD.

4.2.1.5.9. O Gerenciamento dos servidores MS-SCCM, que deverá ser executado pela CONTRATADA, compreende, entre outras atividades, configurar e operacionalizar todos os recursos do MS-SCCM;

4.2.1.5.9.1. Dentre os recursos do MS-SCCM destacam-se distribuição e atualização de aplicativos e sistemas operacionais, gerenciamento de dispositivos, gerenciamento de áreas de trabalho, *Endpoint Protection*, gerenciamento da conformidade e das configurações, gerenciamento de atualização de software, gerenciamento de energia, implantação de sistemas operacionais, integridade e monitoramento de clientes, *Asset Intelligence*, inventário de hardware e software, medição de uso de software.

4.2.1.5.10. Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento dos servidores MS-SCCM, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Criar e manter estrutura de servidores, como site primário, sites secundários, servidor de banco de dados Microsoft SQL Server, servidor de componentes, *Management Point*, *Distribution Point*, *Reporting Services Point*;
- b. Monitorar a estrutura de servidores, bem como ferramentas, componentes e demais recursos que integram o ambiente MS-SCCM ou sejam usados em conjunto, tais como Coleções, MS-WSUS, MS-SCEP, políticas, clientes, e corrigir falhas que acarretem indisponibilidade ou perda da qualidade;
- c. Administrar a segurança do ambiente gerenciando o acesso a seus recursos;
- d. Desenvolver estratégias para adequação do MS-SCCM a eventuais alterações no ambiente e na infraestrutura operacional do PJERJ;



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

Processo n.º 2018-031259

- e. Avaliar e implantar novos recursos e versões do MS-SCCM que sejam disponibilizados.

4.2.1.5.11. A CONTRATADA deverá avaliar e providenciar adequação do ambiente, planejar e instalar a versão mais recente licenciada para o PJERJ do MS-SCCM;

4.2.1.5.12. A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada a integração das informações do MS-SCCM com a SGTI segundo critérios definidos pelo PJERJ;

4.2.1.5.13. Os serviços de Gerenciamento Técnico compreendem, também, o gerenciamento das imagens padrão utilizadas para preparação de estações de trabalho e servidores do PJERJ;

4.2.1.5.14. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao gerenciamento das imagens padrão de estações de trabalho e de computadores servidores, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Definir, homologar, criar e publicar imagem padrão para cada tipo de estação de trabalho e de servidores de distribuição e departamentais com sistema operacional, aplicativos e Sistemas Corporativos;
- b. Manter permanentemente atualizadas as imagens observando padrões e políticas de segurança de forma que contenham sempre as mais recentes versões de aplicativos, correções, atualizações de segurança dentre outros;
- c. Dar suporte ao uso de imagens.

4.2.1.5.14.1. O PJERJ estabelecerá a periodicidade das atualizações das imagens.

4.2.1.5.15. A CONTRATADA deverá gerenciar padronização da nomenclatura dos dispositivos conectados à rede do PJERJ, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Definir padrão de nomenclatura de equipamentos, submetendo para aprovação do PJERJ;
- b. Fornecer aos prestadores de serviços nomenclatura para utilização nos dispositivos membros do domínio do MS-AD, de acordo com o padrão estabelecido;
- c. Monitorar a utilização da nomenclatura no ambiente do PJERJ e providenciar as correções necessárias.

4.2.1.5.16. A CONTRATADA deverá prestar ao PJERJ todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Monitorar, em conjunto com o serviço de Gerenciamento de Aplicativo, a configuração de hardware dos equipamentos em uso a



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

Processo n.º 2018-031259

fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho;

b. Auxiliar no levantamento das especificações técnicas e outros requisitos para elaboração dos estudos preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição;

c. Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição;

d. Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

4.2.1.5.17. A equipe da CONTRATADA deverá elaborar relatórios necessários para o gerenciamento de ativos, bem como os solicitados pelo PJERJ;

4.2.1.5.18. A equipe da CONTRATADA deverá ser capaz de controlar e automatizar a administração de sistemas operacionais Windows e de aplicativos que são executados no Windows utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

4.2.1.6. Serviço de Gerenciamento de Aplicativo

4.2.1.6.1. O Serviço de Gerenciamento de Aplicativo deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1;

4.2.1.6.2. O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento de Aplicativo está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.6.3. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3 Horários de atendimento;

4.2.1.6.4. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.6.5. A equipe de Gerenciamento de Aplicativo de que trata este Termo de Referência deverá gerenciar aplicativos durante todo o seu ciclo de vida, sejam adquiridos ou desenvolvidos internamente, fornecendo recursos para suportar o ciclo de vida do gerenciamento de serviços de TI, em conjunto com a equipe de Gerenciamento Técnico;

4.2.1.6.6. A CONTRATADA deverá executar todos os testes e procedimentos necessários para homologação de produtos como sistemas operacionais, aplicativos e novas versões, clientes de aplicativos e imagens padrão para cada tipo de estação de trabalho e para os servidores descritos no item 4.2.1.5.5.1, realizando dentre outras as seguintes atividades:



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

Processo n.º 2018-031259

- a. Monitorar a disponibilização de novos produtos ou novas versões de produtos existentes, e obtê-los para homologação;
- b. Realizar e documentar todos os testes necessários para avaliar a viabilidade e os riscos de utilização do recurso computacional no ambiente do PJERJ, considerando, entre outros aspectos, a segurança, o desempenho e a compatibilidade com recursos já em uso;
- c. Definir configuração ideal dos recursos computacionais do PJERJ;
- d. Incluir o item homologado no catálogo de aplicativos.

4.2.1.6.6.1. Os testes e procedimentos para homologação, descritos neste item, devem ser executados sempre que surgirem ou forem adquiridas novas versões dos produtos.

4.2.1.6.7. A CONTRATADA deverá prestar ao PJERJ todo o suporte técnico necessário a contratações de soluções de TI relacionadas ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Identificar e reportar ao PJERJ não conformidades relacionadas ao uso de licenças que possam indicar necessidade de aquisição, detectadas durante o monitoramento da utilização de aplicativos;
- b. Auxiliar no levantamento das especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI para subsidiar a elaboração de estudos preliminares de contratações pelo PJERJ;
- c. Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.

4.2.1.6.8. A CONTRATADA deverá gerenciar e operacionalizar, de forma automatizada, as distribuições, remoções, atualizações e correções de todos os recursos computacionais do PJERJ, que incluem, dentre outros:

- a. Microsoft Windows Server 2008 e versões posteriores do MS Windows Server, bem como versões anteriores eventualmente instaladas;
- b. Microsoft Windows 7 e versões posteriores do MS Windows, bem como versões anteriores eventualmente instaladas;;
- c. MS-SCEP ou qualquer outra solução de segurança que o PJERJ venha a adquirir;
- d. Todos os aplicativos, clientes, firmwares, sistemas operacionais e outros que sejam ou venham a ser utilizados pelo PJERJ;
- e. Proteção contra arquivos maliciosos e ameaças diversas;
- f. Imagem padrão.

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p>
<p>Processo n.º 2018-031259</p>	

4.2.1.6.8.1. A CONTRATADA deverá monitorar ininterruptamente e manter protegidos os Recursos Computacionais contra ameaças e ataques, como por exemplo ataques *Zero-day*, evitando que quaisquer vulnerabilidades causem prejuízos à segurança da informação do PJERJ.

4.2.1.6.9. Atualmente os Sistemas Operacionais e Aplicativos instalados nos equipamentos no PJERJ não estão todos na última versão disponibilizada pelo fabricante, e será responsabilidade da CONTRATADA homologar a última versão disponível, gerenciar e operacionalizar, de forma automatizada, a sua distribuição em todos os recursos computacionais do PJERJ de modo que todos estejam atualizados e utilizando a mesma versão;

4.2.1.6.10. As distribuições, atualizações e correções de aplicativos e sistemas operacionais deverão ser automatizadas através do MS-SCCM ou outra plataforma indicada pelo PJERJ;

4.2.1.6.10.1. Para os casos em que não for possível a atualização automatizada, a CONTRATADA deverá garantir o atendimento aos NMS usando outros meios de atualização, previamente aprovados pelo PJERJ.

4.2.1.6.11. Caberá à CONTRATADA implementar e operar ferramentas de gerenciamento de imagens, como Windows Deployment Services (WDS) e Microsoft Deployment Toolkit (MDT);

4.2.1.6.12. Será de responsabilidade da CONTRATADA, gerenciar atualizações de segurança e críticas de Recursos Computacionais, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Analisar as correções disponibilizadas, testando-as em laboratório ou ambiente de homologação;
- b. Avaliar as atualizações aplicáveis;
- c. Testar a distribuição das atualizações;
- d. Distribuir e instalar, em ambiente de produção, atualizações para todas as estações de trabalho e servidores sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.2.1.6.13. Para as atualizações de segurança extraordinárias, publicadas em data diferente da programada, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades necessárias, imediatamente, a fim de evitar prejuízos à segurança da informação do PJERJ.

4.2.1.6.14. Caberá à CONTRATADA gerenciar as licenças de aplicativos e garantir o seu uso em conformidade com a legislação vigente e com as políticas de distribuição adotadas pelo PJERJ, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Controlar licenças de uso adquiridas pelo PJERJ;
- b. Liberar licenças para utilização, com autorização do PJERJ;
- c. Verificar licenças sem uso, emitindo relatório para avaliação do PJERJ;



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

Processo n.º 2018-031259

- d. Gerenciar o uso das licenças através do *Software Metering* do MS-SCCM;
- e. Elaborar relatórios necessários para o gerenciamento de licenças e uso de aplicativos, bem como os solicitados pelo PJERJ;
- f. Identificar e notificar o PJERJ sobre o uso indevido de aplicativos não licenciados ou não autorizados, removendo-os após autorização;
- g. Manter atualizados os prazos de expiração das autorizações de uso dos diversos produtos utilizados, bem como a relação de versões de aplicativos;
- h. Gerar alertas que informem divergências entre a quantidade de licenças de aplicativos adquiridas e as em uso.

4.2.1.6.15. A CONTRATADA deverá gerenciar a BMD, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

- a. Criar e manter atualizada biblioteca de aplicativos, sistemas operacionais, Sistemas Corporativos, imagens e drivers para uso dos técnicos de TI;
- b. Atualizar Sistemas Corporativos nos servidores de distribuição em caso de falhas na atualização automática;
- c. Gerenciar acessos e permissões;
- d. Garantir a disponibilidade;
- e. Identificar itens em desuso e remover após autorização do PJERJ.

4.2.1.6.16. A CONTRATADA deverá identificar, informar ao PJERJ e remover, se autorizado, aplicativos cuja utilização não seja mais adequada ou recomendada no ambiente corporativo;

4.2.1.6.17. A equipe da CONTRATADA deverá controlar e automatizar a administração de sistemas operacionais Windows e de aplicativos que são executados no Windows utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

4.2.1.7. Serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem

4.2.1.7.1. O Serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1;

4.2.1.7.2. O perfil profissiográfico da equipe de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.7.3. A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item 4.2.2.3. Horários de atendimento;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.7.4. A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo B – INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.7.5. O PJERJ utiliza o Microsoft Office 365 como solução corporativa para serviços de colaboração na nuvem;

4.2.1.7.6. A CONTRATADA deverá manter equipe capacitada para administração, suporte e atendimento a todos os serviços disponibilizados na Solução Corporativa na Nuvem;

4.2.1.7.7. Dentre os serviços e recursos integrantes da Solução Corporativa na nuvem, que deverão ser administrados e suportados pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. AntiSpam;
- b. Azure AD;
- c. Centro de Conformidade;
- d. Exchange;
- e. OneDrive;
- f. Portal do Office 365;
- g. SharePoint;
- h. Skype for Business;
- i. Vídeo;
- j. Yammer.

4.2.1.7.8. Dentre as atividades específicas relacionadas à Solução Corporativa na nuvem, que deverão ser realizadas pela contratada, destacam-se:

- a. Administrar contas, grupos, caixas compartilhadas, pastas públicas e permissões dos usuários;
- b. Administrar conformidade, políticas e regras em geral;
- c. Gerenciar e configurar o módulo de proteção de forma a garantir a segurança da informação;
- d. Administrar o fluxo de e-mails executando atividades de configuração, criação de regras, rastreamento de mensagens, análise da quarentena, recuperação, dentre outros;
- e. Recuperar itens excluídos;
- f. Administrar acesso e políticas de caixa de correio para dispositivos móveis;
- g. Gerar relatórios de apoio à administração do Portal e os solicitados pelo PJERJ;



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

Processo n.º 2018-031259

- h. Monitorar e auditar eventos de segurança que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

4.2.1.7.9. A equipe da CONTRATADA deverá controlar e automatizar a administração da Solução Corporativa na Nuvem utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

4.2.1.8. Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI

4.2.1.8.1. Os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão executar as atividades inerentes à sua equipe em consonância com os processos da Biblioteca ITIL abaixo descritos buscando cumprir o NMS conforme descrito no Anexo B – INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.8.2. A CONTRATADA é responsável por administrar a SGTI, utilizando todas as funcionalidades disponíveis, de forma a garantir o gerenciamento adequado dos serviços prestados, ou sempre que for solicitado pelo PJERJ;

4.2.1.8.2.1. Dentre as atividades de administração da SGTI que deverão ser executadas pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. identificar erros, deficiências e inconsistências e providenciar as correções necessárias;
- b. inserir, alterar e excluir informações armazenadas nas listas disponíveis para edição, tais como listas de grupos solucionadores, usuários, localidades, fornecedores e outros;
- c. inserir, alterar e excluir informações no Catálogo de Serviços e na Base de Conhecimentos;
- d. emitir relatórios e implementar novos;

4.2.1.8.2.2. Em todos os horários previstos no item 4.2.2.3 – Horários de Atendimento, deverá haver, no mínimo, um prestador de serviços apto a executar todas atividades de administração da SGTI;

4.2.1.8.3. As atividades relacionadas ao Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI deverão ser executadas por todos os prestadores de serviços;

4.2.1.8.4. Para os serviços de Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento da Qualidade do Serviço e Suporte Operacional de Segurança da Informação a CONTRATADA deverá prever equipe exclusiva, nos termos dos itens 4.2.1.8.9, 4.2.1.8.10, 4.2.1.8.13 e 4.2.1.8.14, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1 – Equipes de prestadores de serviço

4.2.1.8.5. O perfil profissiográfico da equipe de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI está descrita no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.8.6. Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente

4.2.1.8.6.1. A CONTRATADA deverá registrar na SGTI, antes de iniciar os atendimentos, com precisão, clareza e correção ortográfica e gramatical, todas as demandas, fornecendo informações sobre o usuário, recurso computacional e serviço a ser executado;

4.2.1.8.6.1.1. O PJERJ poderá, em caráter excepcional, solicitar atendimento urgente e imediato, sem o registro prévio da SSTI, que deverá ser providenciado imediatamente pela CONTRATADA, simultaneamente ao atendimento;

4.2.1.8.6.1.2. Para as SSTI que contenham informações insuficientes ou incorretas, será de responsabilidade da CONTRATADA o contato com o usuário, a fim de obter as informações e realizar as correções necessárias ao atendimento;

4.2.1.8.6.1.3. Nenhum serviço poderá ser executado sem o prévio registro da SSTI correspondente na SGTI, exceto sob autorização expressa do PJERJ;

4.2.1.8.6.1.4. A falta de registro da SSTI, bem como erros, inconsistências ou insuficiências nas informações nela registrada, que impeçam ou dificultem a medição dos índices previstos no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO ou qualquer outra atividade de gestão do serviço por parte do PJERJ, serão considerados graves podendo ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7.

4.2.1.8.6.2. A CONTRATADA deverá vincular na SGTI todos os registros relacionados à SSTI;

4.2.1.8.6.3. A SSTI deverá ser preenchida com informações completas relativas ao atendimento, tais como ocorrências durante o atendimento, procedimentos utilizados, diagnóstico do problema, solução dada no atendimento, testes realizados e uso e eficácia de conhecimentos da Base de Conhecimento;

4.2.1.8.6.3.1. Para o atendimento de campo, deverá ser utilizada a SSTI impressa, onde será colhida a assinatura do usuário solicitante, ou outra forma que vier a ser determinada pelo PJERJ.

4.2.1.8.6.4. A CONTRATADA somente poderá fechar as SSTI após o completo atendimento e aceite do usuário ou, nos casos de SSTI relacionadas à infraestrutura de TI, pelo responsável pelo serviço atendido;

4.2.1.8.6.4.1. A contagem do tempo do atendimento e das SSTI corretamente escalonadas, para verificação do cumprimento dos NMS, conforme Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, será realizada de acordo com as condições estabelecidas no item 6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade e item 6.6 Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido.

4.2.1.8.6.5. O atendimento deverá ser sempre concluído independente do horário em que estiver sendo realizado, mesmo que ocorra no final do expediente, horário de almoço e outros, a menos que haja determinação contrária do usuário solicitante, o que deverá ser devidamente registrado na SSTI;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.8.6.5.1. No caso da determinação do usuário, a CONTRATADA concluirá o atendimento no início do expediente do dia útil imediatamente seguinte ou no horário agendado com o usuário;

4.2.1.8.6.6. A CONTRATADA deverá atuar no gerenciamento de incidente de forma a restaurar a operação de serviço ao seu estado normal dentro das condições e prazos estabelecidos nos NMS;

4.2.1.8.6.7. A CONTRATADA deverá fazer uso de conhecimentos disponibilizados na Base de Conhecimento para atendimento das interações, requisições de serviço e solução de incidentes;

4.2.1.8.6.7.1. O prestador de serviços deverá, obrigatoriamente, registrar na SSTI o conhecimento utilizado;

4.2.1.8.6.7.2. Caso o procedimento, processos de trabalho e outras informações utilizadas no atendimento não estejam registrados na Base de Conhecimento, a CONTRATADA deverá produzir o conhecimento correspondente e registrá-lo;

4.2.1.8.6.8. O atendimento às SSTI que requeiram autorização deverá ser submetido ao PJERJ para aprovação de acordo com as políticas e normativos vigentes;

4.2.1.8.6.9. A SSTI poderá ser reaberta, tantas vezes quantas forem necessárias, dentro do prazo estabelecido pelo PJERJ, caso não tenha sido atendida de acordo com a expectativa do usuário ou a falha volte a ocorrer;

4.2.1.8.6.10. Nos casos de reabertura de SSTI, os prazos para cálculo dos índices de atendimento do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO serão contados a partir da abertura original da SSTI;

4.2.1.8.7. Gerenciamento de Problemas

4.2.1.8.7.1. A CONTRATADA deverá tratar como Problema qualquer situação de falha real ou possível cuja causa raiz seja desconhecida, tais como:

- a. Incidentes sem solução ou que receberam apenas solução de contorno;
- b. Incidente de grande escala, que afetam grande número de usuários;
- c. Ocorrências repetidas, tendências de ocorrências de falhas idênticas;
- d. Incidentes de outros Fornecedores cuja causa possa ter sido originada por recursos computacionais de responsabilidade da CONTRATADA;
- e. Funcionamento atípico em recursos computacionais que possa gerar falhas ou indisponibilidades em serviços de TI.

4.2.1.8.7.2. A CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento proativo e reativo dos problemas;

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
--	---

4.2.1.8.7.3. A CONTRATADA será responsável por identificar, registrar, categorizar, investigar as causas e determinar a solução — ou encaminhar ao Fornecedor responsável, além de revisar a solução encontrada, aplicar os processos de Gerenciamento de Mudança para aplicação da solução e participar de reuniões relacionadas;

4.2.1.8.7.3.1. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente aos destinatários que o PJERJ determinar, a ocorrência de um problema;

4.2.1.8.7.3.2. A CONTRATADA deverá atuar com a prioridade e a urgência devidas na identificação, tratamento e solução dos problemas, em especial, aqueles que afetam grande número de usuários;

4.2.1.8.7.3.3. A CONTRATADA deverá acompanhar a resolução dos problemas, inclusive os de responsabilidade de outros Fornecedores, e encaminhar ao PJERJ relatórios a cada atualização nos processos de resolução;

4.2.1.8.7.4. A CONTRATADA deverá registrar os problemas na SGTI, informando, no mínimo: a descrição e a prioridade do problema, os serviços e Recursos Computacionais afetados, as soluções de contorno, a causa-raiz identificada, a solução proposta, os registros de incidentes e RDM relacionados;

4.2.1.8.7.5. A CONTRATADA registrará na Base de Conhecimento todas as soluções — definitivas ou de contorno — encontradas para os problemas registrados.

4.2.1.8.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

4.2.1.8.8.1. Os prestadores de serviços responsáveis pelo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de que trata este Termo de Referência deverão gerenciar a Base de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC) com o objetivo de garantir que as informações nela contidas estejam sempre corretas e disponíveis;

4.2.1.8.8.2. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Garantir que os recursos computacionais sejam identificados e seus registros controlados, atualizados e mantidos — incluindo os contidos em System BIOS e firmwares;
- b. Identificar, registrar, controlar, monitorar, verificar e atualizar os recursos computacionais, incluindo, dentre outros, componentes constituintes, System BIOS, atributos e relacionamentos com outros recursos computacionais;
- c. Garantir que apenas recursos computacionais autorizados sejam usados;
- d. Verificar continuamente a rede corporativa para garantir que todas as estações de trabalho, bem como servidores dos tipos



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

Processo n.º 2018-031259

mencionados no item 4.2.1.5.5, a ela conectados sejam clientes ativos do MS-AD e do MS-SCCM;

- e. Manter o BDGC atualizado com dados precisos e completos, de forma a garantir que as informações contidas nos sistemas que o compõem estejam conformes entre si, de acordo com os parâmetros de conformidade definidos pelo PJERJ;
- f. Manter a base de dados de usuários do MS-AD atualizada com informações precisas e completas, de forma a garantir que estejam conformes com as bases de dados de cadastro de pessoal em uso no PJERJ, de acordo com os parâmetros de conformidade definidos pelo PJERJ;
- g. Manter todas as informações de configuração referentes ao histórico, estados atuais e planejados dos recursos computacionais;
- h. Fornecer informações sobre a configuração exata dos recursos computacionais para auxiliar o PJERJ na tomada de decisões.

4.2.1.8.9. Gerenciamento da Base de Conhecimento

4.2.1.8.9.1. A CONTRATADA será responsável pela elaboração e administração de todos os conhecimentos relacionados à presente prestação de serviço;

4.2.1.8.9.1.1. A CONTRATADA deverá, ao início do contrato, apresentar ao PJERJ documento contendo diretrizes para elaboração e administração da Base de Conhecimento incluindo, dentre outros, padrões para estruturação da Base e dos conhecimentos, formatação, técnicas a utilizar para garantir qualidade e funcionalidade;

4.2.1.8.9.1.2. O PJERJ poderá determinar e alterar, a qualquer tempo, normas e padrões de estruturação, formatação, qualidade, periodicidade e outros que estiverem sendo praticados pela CONTRATADA na elaboração e manutenção da Base de Conhecimento.

4.2.1.8.9.2. A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para gerenciar todos os serviços relativos à Base de Conhecimento;

4.2.1.8.9.3. A Base de Conhecimento do PJERJ não contém registros e será responsabilidade da CONTRATADA elaborar e registrar todos os conhecimentos em uso, tais como *scripts* de atendimento, procedimentos, rotinas, fluxos e processos de trabalho, relatórios técnicos e erros conhecidos com soluções de contorno ou definitivas utilizadas no atendimento de incidentes;

4.2.1.8.9.3.1. A CONTRATADA deverá elaborar e registrar todos os fluxos de atendimento do 1º nível, sendo de sua total responsabilidade a coleta das informações necessárias, inclusive junto a outros Fornecedores;

4.2.1.8.9.3.2. Todos os conhecimentos deverão estar identificados e estruturados para registro na Base do Conhecimento do PJERJ em até três meses a contar do início da vigência do contrato.



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.8.9.4. A Base de Conhecimento deve ser a fonte única e confiável de informações técnicas a serem utilizadas na prestação dos serviços;

4.2.1.8.9.5. A atualização da Base de Conhecimento deverá ser realizada pela CONTRATADA sem qualquer prejuízo à prestação dos demais serviços contratados e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

4.2.1.8.9.6. A Base de Conhecimento deverá ser composta por conhecimentos internos, utilizados pelos prestadores de serviços da CONTRATADA e conhecimentos externos, utilizados pelos usuários de TI do PJERJ;

4.2.1.8.9.6.1. Na Base de Conhecimento externa, a CONTRATADA deverá elaborar conhecimentos de fácil execução e com linguagem acessível, de modo a permitir que o usuário solucione, sem assistência, suas próprias demandas;

4.2.1.8.9.7. A CONTRATADA deverá cumprir o NMS conforme abaixo:

- a. Três meses após o início da vigência do contrato, 40% dos atendimentos das SSTI deverão ser realizados com a utilização de conhecimentos registrados;
- b. Seis meses após o início da vigência do contrato, 50% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados;
- c. Nove meses após o início da vigência do contrato, 65% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados;
- d. Doze meses após o início da vigência do contrato, 80% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados.

4.2.1.8.9.8. A CONTRATADA deverá elaborar e gerenciar a Base de Conhecimento com o objetivo de garantir qualidade, atualização, organização, consistência e correção ortográfica e gramatical, executando dentre outras as seguintes atividades:

- a. Compreender o evento;
- b. Definir a forma de atuação;
- c. Documentar todos os conhecimentos;
- d. Avaliar os conhecimentos e analisá-los em seus aspectos técnicos e estruturais antes de submetê-los à equipe do PJERJ para a aprovação prévia à publicação;
- e. Associar o conhecimento aos itens correspondentes do Catálogo de Serviços;
- f. Encaminhar para publicação;



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

Processo n.º 2018-031259

- g. Revisar e reavaliar os conhecimentos com a frequência determinada pelo PJERJ;
- h. Corrigir conhecimentos reportados como incorretos ou ineficazes;
- i. Eliminar conhecimentos obsoletos.

4.2.1.8.9.9. A CONTRATADA deverá garantir que todo serviço executado utilize conhecimento cadastrado e o respectivo número seja identificado corretamente na SSTI, constituindo erro grave a informação do conhecimento incorreto, podendo ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.1.8.10. Gerenciamento de Catálogo de Serviço

4.2.1.8.10.1. A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para atuar no papel de revisor do Catálogo de Serviços que analisará as alterações necessárias antes de submeter à equipe do PJERJ para aprovação e publicação;

4.2.1.8.10.2. O Catálogo de Serviço compreende o Catálogo de Serviço do negócio que é a visão para os usuários e o Catálogo de Serviço técnico que é a visão para os provedores de serviço;

4.2.1.8.10.3. A CONTRATADA é responsável pela manutenção do Catálogo de Serviço na SGTI, com inclusão de novos serviços ou de itens ausentes do catálogo, de modo a permitir a correta categorização de todas as SSTI;

4.2.1.8.10.4. Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Catálogo de Serviço, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Gerenciar a informação relacionada aos serviços contida dentro do Catálogo de Serviço;
- b. Assegurar que o Catálogo de Serviço está correto e reflete detalhes, status, interfaces e dependências, dentre outros, de todos os serviços operacionais e os que estão sendo preparados para entrar em operação.

4.2.1.8.10.5. A CONTRATADA deverá garantir que haja serviço devidamente cadastrado no catálogo de forma a permitir a correta categorização na abertura e fechamento da SSTI;

4.2.1.8.10.6. A não existência do serviço no catálogo não será aceita, sob nenhuma hipótese, como justificativa para não execução do serviço, devendo a CONTRATADA providenciar o atendimento tempestivo, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço, sem prejuízo da atualização do catálogo exigida no item 4.2.1.8.10.5.

4.2.1.8.11. Gerenciamento de Mudança

4.2.1.8.11.1. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para o Gerenciamento de Mudanças, de forma a permitir que as mudanças necessárias



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

Processo n.º 2018-031259

na infraestrutura de TI sob sua responsabilidade ocorram com mínimo impacto possível às operações do PJERJ;

4.2.1.8.11.2. A CONTRATADA é responsável por planejar, implementar, controlar e revisar todas as mudanças da sua área de atuação, bem como participar de todas as reuniões relacionadas;

4.2.1.8.11.3. A CONTRATADA deverá garantir que qualquer alteração nos recursos computacionais sob sua responsabilidade, que seja classificada como mudança de acordo com as diretrizes do PJERJ, ocorra dentro do processo de Gerenciamento de Mudança e que apenas mudanças autorizadas sejam realizadas;

4.2.1.8.11.4. Os registros de mudanças sob responsabilidade da CONTRATADA e os registros de SSTI para outros Fornecedores que originem mudanças deverão ser previamente autorizados pelo Órgão Fiscalizador;

4.2.1.8.11.5. A CONTRATADA deverá interagir, sempre que necessário, com as demais equipes técnicas do PJERJ envolvidas no processo;

4.2.1.8.11.6. A CONTRATADA deverá elaborar documento de Requisição de Mudança (RDM) que contenha no mínimo:

- a. Objetivo, descrição e efeitos da não implementação;
- b. Responsável pela mudança;
- c. Análise de riscos;
- d. Planos para implantação, reversão e testes.

4.2.1.8.12. Gerenciamento de Liberação e Implantação

4.2.1.8.12.1. Os prestadores de serviços responsáveis pelo Gerenciamento de Liberação e Implantação de que trata este Termo de Referência deverão planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações e entregar as novas funcionalidades autorizadas através do processo de gerenciamento de mudanças;

4.2.1.8.12.2. Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Liberação e Implantação, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Definir e acordar planos e cronogramas de liberação e implantação com o PJERJ, usuários e Fornecedores envolvidos;
- b. Criar pacotes de liberação a partir da BMD, testá-los em ambiente apropriado e adotar as providências necessárias para garantir sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;
- c. Implantar pacotes de liberação em ambiente de produção;
- d. Testar, instalar, avaliar a distribuição e o funcionamento, desinstalar e eliminar os pacotes de liberação;



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

Processo n.º 2018-031259

- e. Monitorar os usuários e seus recursos computacionais durante o processo de liberação e implantação;
- f. Transferir aos usuários o conhecimento necessário para a melhor utilização do serviço implantado;
- g. Transferir a toda a equipe da CONTRATADA habilidades e conhecimentos associados ao serviço implantado.

4.2.1.8.13. Gerenciamento da Qualidade do Serviço

4.2.1.8.13.1. A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para atuar no papel de gerente da qualidade do serviço que deverá monitorar continuamente os serviços de cada equipe, identificar formas de melhorar a sua qualidade e garantir a eficácia dos processos;

4.2.1.8.13.1.1. A avaliação do serviço e as propostas para melhoria da qualidade deverão ser informadas mensalmente ao PJERJ no Relatório Mensal de Execução de Serviços durante toda a vigência do contrato;

4.2.1.8.13.2. Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento da Qualidade de Serviço, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Mapear os processos e serviços em todo o ambiente computacional do PJERJ sob sua responsabilidade, registrando os conhecimentos gerados;
- b. Analisar, atualizar e otimizar os fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais visando melhorias na prestação do serviço;
- c. Atuar em conjunto com o revisor da Base de Conhecimento a fim de garantir a qualidade, atualização, organização e a consistência da Base de Conhecimento;
- d. Rever e analisar os resultados obtidos em relação aos níveis de serviço e promover ações de forma a melhorar a qualidade do atendimento;
- e. Identificar e executar ações necessárias a fim de reduzir o número de incidentes recorrentes e aqueles que afetem grande número de usuário;
- f. Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação;
- g. Identificar a necessidade de treinamento e adequação da equipe para atendimento de novas demandas;
- h. Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos;
- i. Realizar treinamento prático, de no mínimo 30 (trinta) dias, no fórum da Capital para capacitação de novos prestadores de serviços a serem alocados nos NDI;



**Termo de Referência para contratação de
Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259**

- j. Identificar requisições e incidentes que possam ser resolvidas pelo próprio usuário final registrando o conhecimento na Base de Conhecimento do usuário;
- k. Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar na capacidade produtiva dos prestadores de serviços propondo ações de correção a fim de garantir os NMS;
- l. Informar ao PJERJ sobre o andamento dos serviços e cumprimento dos NMS;
- m. Analisar e identificar falhas no preenchimento das SSTI;
- n. Orientar os prestadores de serviço quanto à correta utilização da SGTI.

4.2.1.8.14. Suporte Operacional de Segurança da Informação

4.2.1.8.14.1. A CONTRATADA deverá designar prestadores de serviço para atuar exclusivamente, durante todos os horários de atendimento previstos no item 4.2.2.3 Horários de atendimento, na equipe de Suporte Operacional de Segurança da Informação, em conformidade com o item 4.2.2.7 - Requisitos de Segurança da Informação;

4.2.1.8.14.2. O perfil profissiográfico do prestador de serviço que atuará na equipe de Suporte Operacional de Segurança da Informação está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.8.14.3. Dentre as atividades específicas relacionadas ao Suporte Operacional de Segurança da Informação, que deverão ser realizadas de modo ininterrupto pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Monitorar e avaliar continuamente os processos de trabalho que envolvam uso dos recursos computacionais identificando e reportando vulnerabilidades que representem ameaças à segurança da informação;
- b. Elaborar procedimentos para tratamento dos riscos identificados;
- c. Receber notificações e alertas relacionados à segurança da informação;
- d. Analisar, classificar, adotar ações cabíveis e elaborar relatórios acerca de vulnerabilidades identificadas, eventos e incidentes de segurança relacionados aos recursos computacionais sob sua responsabilidade;
- e. Informar a equipe acerca de políticas de segurança e riscos identificados;
- f. Manter a equipe atualizada quanto a boas práticas de segurança da informação;
- g. Sugerir melhorias e recursos necessários às ações de segurança da informação;



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

Processo n.º 2018-031259

- h. Avaliar continuamente as políticas de segurança vigentes e propor atualizações ao PJRJ;
- i. Planejar e aplicar ações necessárias para proteção da rede corporativa e implantar as políticas de segurança da informação vigentes;
- j. Gerenciar a aplicação de normas e políticas de proteção aos ativos e sistemas, de acordo com a legislação vigente;
- k. Acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança;
- l. Registrar na SGTI os incidentes ocorridos e os conhecimentos relacionados;
- m. Gerenciar as atividades executadas por todas as equipes da CONTRATADA, que tenham qualquer relação com segurança da informação;
- n. Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização.

4.2.1.8.14.4. As atividades realizadas pela equipe de Suporte Operacional de Segurança da Informação e as propostas para melhorias deverão ser informadas mensalmente ao PJRJ no Relatório Mensal de Execução de Serviços durante toda a vigência do contrato.

4.2.1.9. Serviços de Apoio Técnico

4.2.1.9.1. Controle de Estoques

4.2.1.9.1.1. A CONTRATADA deverá realizar o controle dos estoques de equipamentos de TI com garantia vigente e fora da garantia;

4.2.1.9.1.2. O Serviço de Controle de Estoques deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJRJ nos termos do item 4.2.2.1 Equipe de Prestadores de Serviço;

4.2.1.9.1.3. O perfil profissiográfico da equipe de Controle de Estoques está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.1.4. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Controle de Estoques, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Organizar, controlar, e conferir os estoques de equipamentos de TI;
- b. Gerir a quantidade e o armazenamento de equipamentos nos estoques, de acordo com a disponibilidade de espaço físico;
- c. Receber equipamentos em garantia do depósito do PJRJ e realizar a conferência física, verificando a conformidade com os documentos que os acompanham;

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
	Processo n.º 2018-031259

- d. Encaminhar os documentos conferidos ao PJERJ para cadastramento nos Sistemas de Controle Patrimonial, aplicar etiqueta de identificação e colocar o kit de segurança;
- e. Emitir os Termos de Transferência Patrimonial, sempre que houver disponibilização de equipamentos para atendimento às SSTI;
- f. Fornecer aos prestadores de serviços os equipamentos, peças e componentes necessários aos atendimentos;
- g. Garantir que todos os equipamentos em estoque estejam em perfeitas condições de funcionamento;
- h. Efetuar testes para verificar a condição dos equipamentos que são entregues no estoque;
- i. Encaminhar equipamentos com defeitos diagnosticados para a manutenção ou serviços de garantia;
- j. Relacionar, separar e preparar equipamentos de TI para o descarte, conforme necessidade do PJERJ;
- k. Acompanhar, com autorização do PJERJ, a retirada de equipamentos de TI relacionados para descarte;
- l. Informar ao PJERJ, mensalmente, a quantidade de cada tipo de equipamento disponível em estoque.

4.2.1.9.1.5. A CONTRATADA deverá realizar, com a frequência determinada pelo PJERJ, inventário físico dos estoques e apresentar as divergências ao Órgão Fiscalizador para as devidas providências;

4.2.1.9.1.6. O PJERJ poderá solicitar que a CONTRATADA realize arrumação, movimentação, conferência e outros serviços nos estoques fora do horário padrão.

4.2.1.9.2. Controle Patrimonial de Equipamentos de TI

4.2.1.9.2.1. O Serviço de Controle Patrimonial de Equipamentos de TI deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1 Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.2.2. O perfil profissiográfico da equipe de Controle Patrimonial de Equipamentos de TI está descrito no item 4.2.2.2 - Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.2.3. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Controle Patrimonial de Equipamentos de TI, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Gerenciar, nos Sistemas de Controle Patrimonial, o cadastro dos locais de destino para fins de movimentação de equipamentos de TI, identificando e informando os respectivos responsáveis patrimoniais e endereços;



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

Processo n.º 2018-031259

- b. Manter atualizados os registros dos equipamentos de TI nos Sistemas de Controle Patrimonial;
- c. Criar, conferir, confirmar e arquivar os Termos de Transferência Patrimonial;
- d. Realizar, controlar e conferir o inventário físico dos equipamentos de TI e atualizar as informações correspondentes nos Sistemas de Controle Patrimonial;
- e. Elaborar relatórios, a pedido do PJERJ, da situação dos equipamentos de TI;
- f. Apoiar o planejamento aos projetos de distribuição de equipamentos de TI realizados pelo PJERJ;
- g. Executar procedimentos relacionados à disponibilidade e destinação de equipamentos de TI em fim de via útil.

4.2.1.9.2.4. A CONTRATADA deverá registrar toda movimentação física de equipamentos de TI do PJERJ nos Sistemas de Controle Patrimonial, providenciando os documentos correspondentes e as devidas assinaturas junto às Unidades Patrimoniais envolvidas;

4.2.1.9.2.5. A CONTRATADA só poderá cancelar movimentações patrimoniais realizadas nos Sistemas de Controle Patrimonial com autorização expressa do PJERJ;

4.2.1.9.2.6. Os serviços relacionados ao controle patrimonial — incluindo a exatidão das informações dos Termos de Transferência Patrimonial e devidas atualizações nos Sistemas de Controle Patrimonial — serão objeto de rigorosa inspeção pelo PJERJ e as irregularidades detectadas poderão ensejar instauração imediata de procedimento apuratório.

4.2.1.9.3. Controle de Garantia Técnica

4.2.1.9.3.1. A CONTRATADA será responsável pelo controle e monitoramento dos atendimentos efetuados pelos Fornecedores responsáveis pela garantia, que possuam contratos com o PJERJ;

4.2.1.9.3.2. O Serviço de Controle de Garantia Técnica deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1- Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.3.3. O perfil profissiográfico da equipe de Controle de Garantia Técnica está descrito no item 4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.3.4. A CONTRATADA deverá acionar os Fornecedores responsáveis pela garantia através de abertura de chamados via telefone ou e-mail, acompanhar os NMS estabelecidos com o PJERJ e informar ao Órgão Fiscalizador quando for observado descumprimento;



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

Processo n.º 2018-031259

4.2.1.9.3.5. A CONTRATADA deverá acompanhar o atendimento realizado pelos prestadores de serviços dos Fornecedores responsáveis pela garantia nas dependências do PJERJ;

4.2.1.9.3.6. A retirada de equipamento de TI do PJERJ para laboratório externo de Fornecedor responsável pela garantia só poderá ocorrer mediante autorização prévia do Órgão Fiscalizador e será de responsabilidade da CONTRATADA controlar a saída e o retorno do equipamento;

4.2.1.9.3.7. A substituição de equipamento de TI do PJERJ por Fornecedor responsável pela garantia só poderá ocorrer mediante autorização prévia e orientação do Órgão Fiscalizador.

4.2.1.9.4. Suporte Operacional

4.2.1.9.4.1. A CONTRATADA deverá prestar o suporte operacional e administrativo necessário ao atendimento do objeto deste contrato;

4.2.1.9.4.2. O Serviço de Suporte Operacional deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item 4.2.2.1 – Equipe de Prestadores de Serviço;

4.2.1.9.4.3. O perfil profissiográfico da equipe de Suporte Operacional está descrito no item 4.2.2.2 - Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

4.2.1.9.4.4. A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Suporte Operacional, dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Dar o tratamento adequado aos processos administrativos que requeiram atuação dos Órgãos Fiscalizadores;
- b. Auxiliar na elaboração, controlar e arquivar documentos relacionados aos serviços de TI contratados neste Termo de Referência;
- c. Receber, analisar e registrar SSTI para as solicitações de usuários que estejam ligados à área de TI;
- d. Realizar monitoramento ininterrupto dos atendimentos e serviços realizados pelos NDI;
- e. Solicitar e controlar o material de consumo (expediente, informática e impressos) utilizado pelos Órgãos Fiscalizadores;
- f. Emitir relatórios, com a frequência determinada pelo PJERJ, para controle da movimentação de processos administrativos no Órgão Fiscalizador;
- g. Dar ciência imediata ao PJERJ de quaisquer informações encaminhadas pelas unidades do PJERJ acerca de questões



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

Processo n.º 2018-031259

relacionadas a prestação do serviço, incluindo atuação e comportamento de seus prestadores de serviço;

- h. Auxiliar na elaboração de listas de disponibilidade de equipamentos de TI e no controle de equipamentos particulares, cedidos em comodato ou doados por outros órgãos;
- i. Monitorar na SGTI as SSTI recebidas para atendimento e direcioná-las para o grupo solucionador adequado;
- j. Zelar pela qualidade da infraestrutura disponível para a prestação dos serviços tomando todas as providências necessárias para mantê-la em pleno funcionamento inclusive com abertura de solicitações junto aos demais órgãos do PJERJ.

4.2.1.9.4.5. O tratamento aos processos administrativos mencionado acima (item 4.2.1.9.4.4.a), compreende atividades dentre as quais destacam-se, para referência:

- a. Receber, analisar, acompanhar e encaminhar processos administrativos, registrando a movimentação em sistema de gestão específico utilizado no PJERJ;
- b. Fornecer todas as informações necessárias para subsidiar a manifestação do PJERJ nos processos administrativos;

4.2.1.9.4.6. O tratamento dos processos administrativos relacionados a Sistemas Corporativos judiciais ou administrativos deverá ser realizado por equipe específica do Atendimento de 3º Nível;

4.2.1.9.4.7. A equipe de Suporte Operacional deverá analisar, de forma célere e imediata, os pedidos referentes a equipamentos de TI, originados por processos administrativos, contato telefônico, e-mail ou através da SGTI, abrindo as SSTI correspondentes, conforme padrão de distribuição de equipamentos e regras determinados pelo PJERJ;

4.2.1.9.4.7.1. A previsão para atendimento das SSTI originadas de processos administrativos, e-mail ou contato telefônico deverá ser imediatamente informada aos usuários solicitantes e ao Órgão Fiscalizador;

4.2.1.9.4.7.2. Caso o pedido não seja autorizado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente aos usuários solicitantes.

4.2.2. Requisitos Internos Não Funcionais

4.2.2.1. Equipe de Prestadores de Serviço

4.2.2.1.1. A Contratada é responsável por dimensionar e manter equipe técnica em quantitativo e capacitação compatíveis com a prestação de serviço, a fim de garantir que as atividades sejam executadas dentro dos NMS e sem qualquer interrupção, independentemente de ocorrências de férias, descansos



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

Processo n.º 2018-031259

fls. 673

semanais, licenças, greves, paralisações do transporte público, faltas ao serviço e desligamentos de empregados;

4.2.2.1.1.1. Será considerado descumprimento contratual qualquer redimensionamento da equipe que prejudique o cumprimento dos NMS;

4.2.2.1.1.2. As informações de quantitativo mínimo contidas no Anexo E - **EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA** são sugestões, definidas com base na avaliação das prestações de serviços de TI contratados pelo PJERJ e outras informações, não eximindo os licitantes da adequada mensuração de equipe necessária para a prestação de serviço e pleno cumprimento dos NMS;

4.2.2.1.1.2.1. A quantidade de prestadores de serviço especificada no Anexo E para as equipes de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos corresponde à quantidade total para esse serviço e caberá à CONTRATADA a distribuição adequada dos prestadores de serviço entre os níveis de atendimento, observando as necessidades das diversas atividades, o cumprimento dos NMS definidos no Anexo B - **INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO** e as demais exigências previstas neste Termo de Referência;

4.2.2.1.1.3. Está disponível, para referência, o Anexo G - **VOLUMETRIA DE SERVIÇOS** que contém informações sobre a prestação de serviços de TI atualmente contratada pelo PJERJ;

4.2.2.1.2. A CONTRATADA deverá redimensionar as equipes específicas — sempre com profissionais qualificados de acordo com o Anexo F - **QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO** —, sem qualquer ônus adicional para o PJERJ, sempre que houver descumprimento do NMS e não demonstrar que os descumprimentos ocorridos não tiveram relação com o quantitativo de prestadores de serviços;

4.2.2.1.2.1. O ajuste do quantitativo de prestadores de serviços deverá ser feito no mês subsequente ao do pagamento da nota fiscal do mês avaliado;

4.2.2.1.2.2. Os incidentes que afetem grande número de usuários e variações da demanda não serão considerados como justificativa para não redimensionar a equipe, uma vez que a CONTRATADA deverá considerar essas situações no cálculo de quantitativo de prestadores de serviços;

4.2.2.1.3. Eventual redução no quantitativo das equipes deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem prejuízo à qualidade dos serviços e ao cumprimento dos NMS.

4.2.2.1.3.1. Os prestadores de serviços desligados do contrato sem as justificativas citadas no item acima deverão ser substituídos no prazo máximo de quarenta e cinco dias corridos;

4.2.2.1.4. Eventual realocação de prestadores de serviço deverá ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de plano para redistribuição das atividades entre os integrantes das equipes envolvidas e demonstrativo de que a realocação



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

Processo n.º 2018-031259

não causará qualquer prejuízo à qualidade e eficiência dos serviços e ao cumprimento dos NMS.

4.2.2.1.4.1. O plano deverá ser aprovado pelo Órgão Fiscalizador;

4.2.2.1.4.2. Caso as avaliações mensais seguintes à realocação realizada demonstrem ter havido prejuízo à qualidade e eficiência dos serviços e ao cumprimento dos NMS, a CONTRATADA deverá reverter imediatamente a realocação até que outro plano, com soluções eficazes, seja apresentado.

4.2.2.1.5. A CONTRATADA deverá exercer efetivo controle sobre assiduidade e pontualidade dos seus profissionais, de forma a garantir que as atividades sejam executadas dentro dos NMS e sem qualquer interrupção;

4.2.2.1.5.1. A ausência de prestador de serviços alocado em NDI deverá ser comunicada com antecedência à Direção do Fórum local e ao Órgão Fiscalizador, e o prestador de serviços imediatamente substituído pela CONTRATADA;

4.2.2.1.6. A CONTRATADA não poderá utilizar equipe técnica alocada para execução das atividades objeto do contrato em suas tarefas internas tais como, controle de frequência e férias, distribuição de uniformes e crachás e outros serviços de RH;

4.2.2.1.7. Eventos internos da CONTRATADA durante os horários de expediente dos prestadores de serviços, tais como treinamentos e reuniões, só serão permitidos se não ocasionarem redução do quantitativo de cada equipe ou, excepcionalmente, com autorização do Órgão Fiscalizador;

4.2.2.1.8. Os descumprimentos contratuais relacionados ao dimensionamento da equipe de prestadores de serviços da CONTRATADA serão considerados graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.2.1.9. Os prestadores de serviços só poderão iniciar as suas atividades no PJERJ após a apresentação, pela CONTRATADA, de toda a documentação individual listada a seguir:

- a. Carta de apresentação;
- b. Ficha de Identificação do prestador de serviços, com foto recente;
- c. Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo do prestador de serviço;
- d. Cópia do CPF, RG, PIS/PASEP e folha de identificação da CTPS;
- e. Cópia do comprovante de residência atual;
- f. Cópia do registro de trabalho na CTPS com CNPJ da CONTRATADA;
- g. Cópia de comprovação do nível de escolaridade, certificações e cursos exigidos;
- h. Documento que comprove a experiência exigida no Termo de Referência.

4.2.2.1.9.1. A CONTRATADA deverá entregar as cópias dos documentos dos prestadores de serviços digitalizadas em arquivo único de extensão pdf

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	---

identificado com o nome do funcionário e apresentar documento original para conferência;

4.2.2.1.10. Todos os prestadores de serviços deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA;

4.2.2.1.11. Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão exercer suas atividades portando crachá de identificação à altura do tórax;

4.2.2.1.11.1. A Contratada fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral, a fotografia e a expressão "A serviço do PJERJ", devendo manter os profissionais, identificados, mediante o uso permanente de crachá, podendo este ser recusado pelo fiscal do contrato, se não atendidas as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

4.2.2.1.12. Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA que realizam atendimento presencial deverão exercer suas atividades uniformizados;

4.2.2.1.12.1. Os modelos de uniformes observarão os padrões mínimos descritos no quadro abaixo e deverão ser aprovados pelo PJERJ antes do início da execução do Contrato:

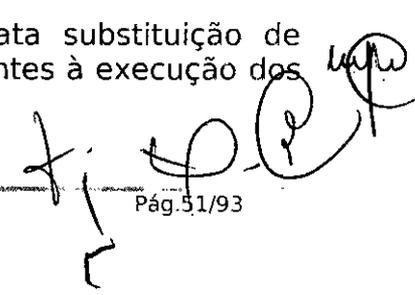
ITEM	DESCRIÇÃO
Prestadores de serviços que realizam Atendimento Diferenciado e atendimento nos Eventos do PJERJ	<ul style="list-style-type: none"> • Calça social preta • Camisa social com identificação da empresa • Paletó com identificação da empresa
Prestadores de serviços que realizam atendimento nas Sessões do Órgão Especial, do Conselho da Magistratura, do Tribunal Pleno e em outros eventos de maior formalidade que o PJERJ definir	<ul style="list-style-type: none"> • Terno e gravata ou o equivalente feminino
Demais prestadores de serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Camisa polo com identificação da empresa • Calça jeans tradicional azul marinho ou preta

4.2.2.1.12.2. Qualquer alteração do padrão descrito deverá ser aprovada pelo PJERJ;

4.2.2.1.12.3. A CONTRATADA deverá substituir os uniformes que se encontrarem incompatíveis com a boa apresentação necessária à prestação dos serviços.

4.2.2.1.13. Os custos de fornecimento e substituição de uniformes e crachás serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

4.2.2.1.14. A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de prestador de serviços que não atenda às qualificações inerentes à execução dos serviços contratados ou sempre que solicitado pelo PJERJ;





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

Processo n.º 2018-031259

4.2.2.1.15. A CONTRATADA deverá alocar, nas dependências da DGTEC no Complexo da Capital, durante todos os horários de atendimento previstos no item 4.2.2.3 Horários de atendimento, prestadores de serviços, doravante chamados de gerentes de equipe, para exercer papéis de liderança, coordenação, supervisão e gerenciamento, com obrigação de gerenciar integralmente as atividades das equipes técnicas ou dos demais gerentes de equipe;

4.2.2.1.16. Dentre as atividades que deverão ser executadas pelos gerentes de equipe destacam-se:

- a. Orientar, coordenar e supervisionar a equipe técnica da CONTRATADA alocada para a prestação do serviço;
- b. Tratar as prioridades, delegar e distribuir as demandas para os prestadores de serviços;
- c. Manter o correto dimensionamento das equipes de prestadores de serviço, para garantir o cumprimento dos NMS;
- d. Identificar, receber, organizar e programar as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua administração;
- e. Controlar a qualidade dos serviços prestados e das SSTI correspondentes;
- f. Promover ações de capacitação e reciclagem da equipe visando assegurar o nível de competências necessárias à adequada execução dos serviços;
- g. Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades, em especial os níveis de serviço exigidos;
- h. Apresentar, mensalmente, no Relatório Mensal de Execução de Serviços, informações gerenciais sobre o desempenho e os serviços executados e pendentes dentro do mês de medição;
- i. Participar, sempre que convocado, de reuniões organizadas pelo PJERJ;
- j. Contribuir para a melhoria dos processos de trabalho através da racionalização de rotinas e procedimentos técnicos;
- k. Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do PJERJ;
- l. Informar sobre necessidade de eventuais intervenções junto a órgãos do PJERJ ou outros Fornecedores;
- m. Controlar a organização e o cumprimento dos horários de trabalho dos prestadores de serviço sob sua responsabilidade, providenciando as substituições necessárias para evitar prejuízos ao serviço causados por faltas, atrasos, férias, trocas de turno, e acúmulo de atribuições pelo mesmo prestador;
- n. Ser o ponto de contato entre o PJERJ e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, informando sobre o andamento dos



fls. 675
ST

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

Processo n.º 2018-031259

serviços, problemas na execução, reclamações de usuários, e cumprimento das metas estabelecidas;

4.2.2.1.16.1. Os gerentes de equipe não poderão executar atividades administrativas de RH da CONTRATADA, tais como, relatórios de frequência, documentos de férias, informações relacionadas ao pagamento dos prestadores, distribuição de uniformes e crachás e outros;

4.2.2.1.16.2. Os gerentes de equipe não poderão atuar diretamente na execução das atividades técnicas, exceto quando a sobreposição de papéis for expressamente autorizada pelo PJERJ;

4.2.2.1.17. A CONTRATADA deverá dimensionar o quantitativo dos gerentes de equipe de forma que todas as equipes sejam ininterruptamente assistidas sob todos os aspectos inerentes à execução dos serviços, durante todos os horários de atendimento previstos no item 4.2.2.3 - Horários de atendimento;

4.2.2.1.17.1. Falhas nas atividades de gerenciamento, quer em decorrência de acúmulo de atribuições pelo mesmo gerente de equipe, quer por afastamentos como férias, licenças, participação em reuniões e treinamentos e outros, serão consideradas graves e poderão ensejar instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.2.1.17.2. A atuação dos gerentes de equipe deverá ser obrigatoriamente presencial em todas as edificações do Complexo da Capital onde houver prestadores de serviço alocados;

4.2.2.1.18. Os descumprimentos contratuais decorrentes de ações dos prestadores de serviços serão imputados à CONTRATADA e poderão ser objeto de procedimentos apuratórios.

4.2.2.2. Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços

4.2.2.2.1. As qualificações abaixo descritas são obrigatórias para cada um dos prestadores de serviços da CONTRATADA, sem prejuízo das qualificações específicas obrigatórias por equipe, previstas no Anexo F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO:

- a. Ensino médio completo, conforme Anexo F;
- b. Certificado de participação em curso de atendimento ao usuário que cumpra no mínimo a ementa do Anexo M - EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO;
- c. Certificado de participação em curso de fundamentos ITIL com no mínimo 16 horas;
- d. Noções de Segurança da Informação (Norma ISO 27002; Biblioteca ITIL, Ato Normativo TJ 09/2010; Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em <http://cartilha.cert.br/livro>);
- e. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;



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

Processo n.º 2018-031259

- f. Domínio na utilização das ferramentas de escritório em uso no PJERJ (atualmente o Libre Office e o MS-Office) para edição de planilhas, textos e apresentações, uso de correio eletrônico, navegadores de internet, sistemas operacionais MS-Windows;
- g. Conhecimentos de Informática Básica;
- h. Certificado de participação no Treinamento Inicial descrito no item 4.2.2.2.7.

4.2.2.2.2. As qualificações específicas que os prestadores de cada equipe devem possuir estão informadas no Anexo F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇOS;

4.2.2.2.3. No mínimo 50% (cinquenta por cento) dos prestadores de serviços de cada equipe deverão possuir Certificação ITIL Foundations;

4.2.2.2.4. A CONTRATADA deverá comprovar, na data indicada no memorando de início dos serviços, todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção do treinamento inicial de que trata o item 4.2.2.2.7, para os seguintes quantitativos mínimos de prestadores de serviço:

- a. 100% (cem por cento) dos gerentes de equipe, definidos no item 4.2.2.1.15;
- b. 50% (cinquenta por cento) dos prestadores de serviço que compõem cada uma das equipes definidas no Anexo F - QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO.

4.2.2.2.4.1. Os prestadores de serviços de que trata este item só poderão iniciar suas atividades na equipe em que serão alocados após a comprovação, pela CONTRATADA, de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência;

4.2.2.2.4.1.1. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da data indicada no memorando de início dos serviços, para comprovar todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência para os 50% (cinquenta por cento) restantes dos prestadores de serviço;

4.2.2.2.4.1.2. O não cumprimento do prazo determinado neste item, sem a correspondente substituição do prestador não qualificado, será considerado falta grave ensejando imediata instauração de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7;

4.2.2.2.5. Decorridos 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato, nenhum prestador de serviço poderá iniciar suas atividades sem a devida comprovação, pela CONTRATADA, de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção do treinamento inicial de que trata o item 4.2.2.2.7;

4.2.2.2.6. A CONTRATADA deverá, a cada seis meses, durante toda a vigência do contrato, fornecer ao Órgão Fiscalizador documentos comprobatórios de que todos os requisitos de qualificações exigidos continuam sendo cumpridos.



**Termo de Referência para contratação de
Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259**

4.

4.2.2.2.7. A CONTRATADA deverá realizar treinamento inicial para todos os prestadores de serviços, a fim de adequá-los ao trabalho no ambiente corporativo do PJERJ, abordando, dentre outros, os seguintes tópicos:

- a. Informações gerais sobre o PJERJ;
- b. Normas de postura, ética e comportamento;
- c. Conscientização de como usar os recursos computacionais do PJERJ;
- d. Normas, políticas e diretrizes de Segurança da Informação do PJERJ;
- e. Informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

4.2.2.2.7.1. O PJERJ fornecerá à CONTRATADA toda a informação acerca de sua organização e normas que se fizer necessária à elaboração do treinamento;

4.2.2.2.7.2. Todos os prestadores de serviços deverão ter participado do treinamento inicial em até 60 dias do início da vigência do contrato;

4.2.2.2.7.3. Prestadores de serviços admitidos após esse período devem ser treinados em até 30 dias a contar da data de início das suas atividades.

4.2.2.2.8. A CONTRATADA deverá programar treinamentos semestrais para os prestadores de serviços alocados no NDI, para atualização dos procedimentos técnicos e alinhamento do conhecimento, sem prejuízo ao atendimento dos NMS estipulados neste Termo de Referência;

4.2.2.2.8.1. A CONTRATADA será obrigada fazer a substituição dos prestadores de serviços alocados nos NDI, nos dias que houver necessidade de deslocamento para os treinamentos;

4.2.2.2.8.2. Os prestadores de serviços dos NDI deverão estar treinados e aptos a prestar o atendimento adequado à Justiça Itinerante.

4.2.2.2.9. A CONTRATADA deverá entregar ao PJERJ, com 5 dias úteis de antecedência, planos para os treinamentos e capacitações previstos neste Termo de Referência;

4.2.2.3. Horários de atendimento

4.2.2.3.1. A CONTRATADA deverá estruturar as equipes para realizar atendimento no Horário Padrão, compreendido entre 08h00min e 20h00min nos dias úteis, considerando o calendário oficial do PJERJ para o estado do Rio de Janeiro;

4.2.2.3.2. A CONTRATADA deverá estruturar a equipe de Atendimento de 1º Nível para realizar atendimento 24x7, exclusivamente remoto, nas dependências do PJERJ;

4.2.2.3.3. A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços da equipe de Atendimento de Campo no Complexo da Capital até as 22:00;

4.2.2.3.4. A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços da equipe de atendimento de campo para acompanhamento integral às atividades da



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

Processo n.º 2018-031259

Justiça Itinerante, dos Eventos do PJERJ e dos Plantões Judiciários que podem ocorrer em dias não úteis e fora do horário padrão de atendimento;

4.2.2.3.5. A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços das equipes de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Aplicativo, Gerenciamento Técnico e Suporte à Solução Corporativa na Nuvem para atuar, presencialmente se necessário, nas Paradas Programadas;

4.2.2.3.6. A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar equipe de prestadores de serviços para prestar atendimento ininterrupto de sobreaviso, remoto ou presencial, com supervisão de gerente de equipe, nos seguintes horários:

- a. Das 20h às 8h nos dias úteis;
- b. Atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos sábados, domingos e feriados.

4.2.2.3.6.1. A equipe de prestadores de serviço que atuará no horário de sobreaviso deverá estar apta a tratar todas as demandas relacionadas ao Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Suporte Operacional de Segurança da Informação, Gerenciamento de Aplicativo, Gerenciamento Técnico e Suporte à Solução Corporativa na Nuvem;

4.2.2.3.6.2. Dentre as situações em que o atendimento de sobreaviso deve ser prestado pela CONTRATADA, destacam-se:

- a. Plantão Judiciário;
- b. Magistrados, secretários e assessores;
- c. Eventos do PJERJ;
- d. Paradas Programadas;
- e. Liberação e implantação: aplicativos, sistemas operacionais, Sistemas Corporativos e outros;
- f. Ameaças à Segurança da Informação;
- g. Sempre que solicitado pelo PJERJ.

4.2.2.3.7. Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas extras decorrentes dos atendimentos fora do horário padrão.

4.2.2.3.8. Os horários de atendimento previstos neste Termo de Referência poderão ser alterados para adequação às necessidades do PJERJ.

4.2.2.4. Infraestrutura para a Prestação do Serviço

4.2.2.4.1. O PJERJ disponibilizará instalações físicas com mobiliário, telefones fixos para comunicação interna entre as serventias do PJERJ, computadores, impressoras e seus insumos para os profissionais da CONTRATADA lotados nas

	<p style="text-align: center;">Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
--	--

dependências do PJERJ com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato;

4.2.2.4.1.1. As impressoras e seus respectivos insumos serão fornecidos pelo PJERJ com a finalidade única de imprimir as SSTI para o atendimento de campo;

4.2.2.4.1.2. O PJERJ adota como boa prática de sustentabilidade a utilização mínima de recursos de impressão, desta forma, os documentos deverão ser apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico;

4.2.2.4.1.3. A CONTRATADA firmará, antes do início da vigência do contrato, Termo de Responsabilidade sobre Bens Patrimoniais, declarando-se responsável pelos recursos de infraestrutura que forem disponibilizados pelo PJERJ e pelo perfeito cumprimento das normas do PJERJ relativas à administração patrimonial que a eles se aplicarem.

4.2.2.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer a seus prestadores toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, com exceção do especificado no item 4.2.2.4.1 e seus subitens;

4.2.2.4.3. Dentre os recursos que compõem a infraestrutura para prestação dos serviços, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para o PJERJ, destacam-se:

- a. Ferramentas, equipamentos, softwares e outros recursos técnicos, inclusive *headsets* para uso de todos os prestadores de serviços de atendimento telefônico, sempre homologados e autorizados pelo PJERJ, necessários à execução dos serviços;
- b. Meios para comunicação dos prestadores de serviços, entre si ou com o PJERJ;
- c. Meios para transporte de prestadores de serviços, equipamentos, peças, componentes e outros recursos necessários para todos os atendimentos realizados, incluindo atendimentos aos NDI, às Unidades Externas da Capital, à Justiça Itinerante e aos Eventos do PJERJ;
- d. Materiais de papelaria e escritório, insumos e consumíveis, tais como papel para impressão, cartuchos e toners;

4.2.2.4.4. A CONTRATADA deverá manter atualizados e em perfeito estado de conservação e funcionamento todos os recursos de infraestrutura fornecidos;

4.2.2.4.5. Além dos recursos indispensáveis à prestação do serviço, que deverá prover obrigatoriamente, a CONTRATADA poderá submeter à aprovação do PJERJ a utilização de outros recursos que possam, no seu entendimento, incrementar a qualidade do serviço, desde que não implique custos para o PJERJ;

4.2.2.4.6. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus prestadores de serviços aparelhos de comunicação, com cobertura em qualquer parte do Estado do Rio de Janeiro;

4.2.2.4.6.1. Os aparelhos devem ser fornecidos a todos que precisarem, ainda que eventualmente, ser localizados e contatados a qualquer momento, inclusive fora do horário padrão, tais como os de sobreaviso, os que prestam Atendimento



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

Processo n.º 2018-031259

de Campo e o respectivo Suporte e os que exercem papéis de liderança, gerenciamento, supervisão e coordenação;

4.2.2.4.6.2. Os aparelhos deverão ter tecnologia suficiente, incluindo acesso à internet, para permitir executar quaisquer aplicativos que sejam — ou a qualquer momento venham a ser — utilizados no PJERJ para a prestação dos serviços técnicos, tais como:

- a. Aplicativos de mensagens/conversas instantâneas, permitindo, no mínimo, o uso do aplicativo oficial do PJERJ (atualmente o Microsoft Skype for Business);
- b. A SGTI (Solução de Gerenciamento de TI, atualmente o HP Service Manager);
- c. Aplicativos e ferramentas do Office 365, inclusive para administração da solução.

4.2.2.4.6.3. Deficiências na prestação do serviço que tenham sido causadas por dificuldade de comunicação com os prestadores de serviço serão passíveis de procedimento apuratório.

4.2.2.4.7. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao PJERJ, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar do início da vigência do contrato, plano para atendimento semanal a todas as instalações físicas do PJERJ, fora do Complexo da Capital;

4.2.2.4.7.1. A CONTRATADA obriga-se a providenciar embalagens ou outros meios de acondicionamento, a fim de preservar a integridade do material transportado;

4.2.2.4.8 O transporte manual dos recursos computacionais será realizado exclusivamente pela CONTRATADA, sendo possível, excepcionalmente e com autorização do Órgão Fiscalizador, o uso de apoio por prestadores de serviços de outros fornecedores do PJERJ;

4.2.2.5. Proteção e Responsabilidade Patrimonial

4.2.2.5.1. A movimentação pela CONTRATADA de bens patrimoniais deve ser obrigatoriamente precedida de comunicação prévia à unidade do PJERJ gestora do bem e autorização formal do Agente Patrimonial responsável;

4.2.2.5.1.1. Nenhum equipamento dos estoques poderá ser movimentado sem autorização prévia do Órgão Fiscalizador;

4.2.2.5.1.2. Nenhum equipamento poderá ser distribuído sem plaqueta patrimonial e sem etiqueta de identificação e no caso de microcomputadores, sem o kit de segurança;

4.2.2.5.2. A CONTRATADA será responsável por qualquer dano ou extravio ocorrido nos recursos computacionais, inclusive aqueles armazenados no estoque, em decorrência de sua ação ou omissão durante a prestação de serviço ou transporte;

	<p align="center"> Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259 </p>
--	---

4.2.2.5.2.1. A CONTRATADA será responsável pelos equipamentos de TI em trânsito, nos casos de entregas, remanejamentos, substituições, retiradas e outros, até o recebimento pelo Agente Patrimonial, com a devida assinatura no termo de transferência;

4.2.2.5.3. A CONTRATADA deverá substituir os itens danificados ou extraviados por outros idênticos ou similares, que tenham sido previamente aprovados pelo PJERJ.

4.2.2.6. Transição do Contrato

4.2.2.6.1. Nos dois primeiros meses a contar do início da vigência do contrato, não serão aplicados, nas notas fiscais de pagamento, os descontos correspondentes às glosas previstas no Anexo D – GLOSAS PROGRESSIVAS;

4.2.2.6.2. A CONTRATADA deverá solucionar no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da vigência do contrato, todas as SSTI pendentes do contrato anterior;

4.2.2.6.2.1. As SSTI pendentes do contrato anterior que não forem solucionadas pela CONTRATADA no prazo acima integrarão o número total de SSTI não atendidas e pendentes, para fins de apuração dos indicadores de NMS referidos no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO e no Anexo D – GLOSAS PROGRESSIVAS.

4.2.2.6.3. Os conhecimentos já existentes, utilizados pelos prestadores de serviço do contrato anterior e que ainda não constem da Base de Conhecimento, deverão estar identificados e estruturados pela CONTRATADA para registro na Base, nos termos do item 4.2.1.8.9 – Gerenciamento da Base de Conhecimento, em até três meses a contar do início da vigência do contrato;

4.2.2.6.4. A CONTRATADA deverá entregar, com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência do término do contrato, plano de transição contratual, a ser aprovado pelo PJERJ, a fim de realizar a transferência de conhecimento para os servidores dos Órgãos Fiscalizadores e, se for o caso, para a nova empresa que executará os serviços;

4.2.2.6.4.1. O plano deverá conter todas as informações necessárias para garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços após o desligamento da CONTRATADA, entre as quais destacam-se:

- a. Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade, com toda a documentação específica correspondente;
- b. Perfis e senhas de acesso que tenham sido criadas especificamente para utilização em ferramentas de administração ou apoio aos serviços;
- c. Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes;
- d. Andamento dos projetos de TI que estiverem em execução sob sua responsabilidade;



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

Processo n.º 2018-031259

- e. Descrição detalhada da situação do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, em especial o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Problemas, documentando as Mudanças ainda não implementadas e Problemas ainda sem solução conhecida
- f. Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição.

4.2.2.6.5. A partir do 90º dia anterior ao término da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao PJERJ relatórios quinzenais:

- a. Atendimentos não concluídos que informem a situação de cada uma das SSTI pendentes e providências que estão sendo tomadas;
- b. Atendimentos concluídos sem utilização da Base de Conhecimento que informem o motivo da não existência do conhecimento e providências que estão sendo tomadas.

4.2.2.6.6. Os prazos para início das atividades de transição contratual referidos nos itens 4.2.2.6.4 e 4.2.2.6.5 poderão ser alterados pelo PJERJ, caso o término do contrato decorra de rescisão ou qualquer outra interrupção do contrato ocorrida antes do final da vigência prevista;

4.2.2.6.7. A CONTRATADA manterá prestadores de serviços alocados no PJERJ após o término do contrato durante o tempo necessário para solução das SSTI pendentes e para elaboração e registro dos conhecimentos que ainda não estiverem contidos na Base de Conhecimento;

4.2.2.6.7.1. A relação dos prestadores de serviços que permanecerão alocados deverá ser fornecida ao PJERJ com antecedência mínima de dez dias do término do contrato e atualizada imediatamente em caso de substituições.

4.2.2.6.8. A CONTRATADA devolverá, ao término do contrato, todos os recursos materiais cedidos pelo PJERJ para a prestação do serviço, nos termos do item 4.2.2.4.1, no mesmo estado em que foram recebidos;

4.2.2.6.9. A CONTRATADA devolverá ao PJERJ — ao término do contrato e ao término da garantia de que trata o item 6.11.1.2 — os recursos computacionais utilizados por seus prestadores de serviço em perfeitas condições de uso e conservação e com os recursos que lhes tenham sido acrescidos, com todas as ferramentas instaladas, além de informações armazenadas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual.

4.2.2.7. Requisitos de Segurança da Informação

4.2.2.7.1. A CONTRATADA deverá executar todas as atividades da prestação de serviço objeto da contratação com base nas boas práticas de segurança da informação, em especial as indicadas nos normativos do PJERJ, norma ISO 27002 e Gerenciamento de Segurança da Informação da Biblioteca ITIL edição 2011;

4.2.2.7.1.1. A CONTRATADA deverá manter seus profissionais informados acerca das boas práticas de segurança da informação.

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
---	--

4.2.2.7.2. A CONTRATADA deverá monitorar continuamente a segurança da informação no que tange a prevenção de acessos não autorizados, tentativas de comprometimento da integridade e disponibilidade das informações;

4.2.2.7.2.1. A CONTRATADA deverá reportar, imediatamente ao PJERJ, qualquer evento que represente ameaça a segurança da informação.

4.3. Requisitos Externos

4.3.1. Dentre os dispositivos legais que o objeto da contratação e sua prestação e fornecimento devem observar, destacam-se:

- a. Lei Federal 8.666/93;
- b. Lei nº 10.520/02;
- c. Ato Normativo PJERJ n.º 9/2010;
- d. Ato Normativo PJERJ n.º 6/2014;
- e. Ato Executivo TJ 854/2013
- f. Ato Executivo PJERJ 4501/2013;
- g. Ato Executivo PJERJ 5298/2013;
- h. Resolução CNJ 182/2013;
- i. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 04/2014;
- j. Instrução Normativa SLTI/MPDG nº. 05/2017

4.3.2. A prestação do serviço também deverá ser executada com base nas boas práticas no âmbito da Tecnologia da Informação, descritas em documentos como ITIL, COBIT e normas ISO aplicáveis.

4.3.3. É de responsabilidade da Contratada, manter os horários em acordo com as Leis Trabalhistas e sindicais de categoria;

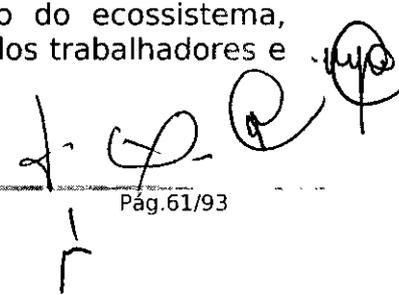
4.3.4. As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.

4.3.5. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.3.5.1. 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;

4.3.5.2. A Contratada, em suas atividades, atenderá a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;

4.3.5.3. As atividades desempenhadas pela Contratada serão conduzidas, considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem estar dos trabalhadores e promovendo a qualidade de vida;





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

Processo n.º 2018-031259

4.3.5.4. A Contratada exercerá suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles, hídricos, edáficos e atmosféricos, no que couber;

4.3.5.5. 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;

4.3.5.6. A Contratada realizará treinamento dos profissionais alocados na contratação quanto à gestão ambiental, em especial, os relacionados com ecoeficiência e gestão de resíduos, no que couber;

4.3.5.7. A Contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir e atualizar-se, quando necessário, com a legislação referente à logística reversa;

4.3.5.8. A Contratada adotará práticas de sustentabilidade, como a realização de programa interno de treinamento de seus profissionais, no desempenho de suas atividades laborais, visando otimizar o consumo de energia elétrica e água e a reduzir a produção de resíduos sólidos;

4.3.5.9. 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;

4.3.5.10. 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.

A qualidade do atendimento a requisições e incidentes reportados pelos usuários de TI depende da saúde do ambiente operacional e do perfeito gerenciamento dos recursos computacionais.

O objeto deste Termo de Referência trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, cuja execução deve ser realizada pelo mesmo Fornecedor, a fim de que o funcionamento adequado do ambiente e dos recursos computacionais, juntamente com o conhecimento consolidado de suas características e funcionalidades garantam um perfeito atendimento ao usuário final.

Devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes Fornecedores, certamente acarretará incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicarão o suporte aos usuários e, conseqüentemente, à prestação jurisdicional.

Além disso, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, facilita o acompanhamento de problemas e soluções e a verificação

 <p>PJRJ</p>	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	--

das suas causas e atribuição de responsabilidades, aumentando, conseqüentemente, o controle sobre a execução do objeto licitado.

A existência de tarefas comuns em diversas atividades permite também a economia de recursos na prestação dos serviços, já que o mesmo prestador pode executar atividades de serviços diferentes, o que tende a reduzir o custo da contratação.

Pelas razões apresentadas fica evidente, portanto, que o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável e contrário ao interesse público.

5.2. Metodologia de Trabalho

5.2.1. Bem / Serviço

Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação com os serviços listados abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
I	Atendimento e Suporte a usuários de TI
II	Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos
III	Gerenciamento de Acesso
IV	Gerenciamento Técnico
V	Gerenciamento de Aplicativo
VI	Suporte à Solução Corporativa na Nuvem
VII	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI
VIII	Apoio Técnico

5.2.2. Forma de Execução / Fornecimento / Justificativa

5.2.2.1. Todos os serviços descritos na tabela do item 5.2.1 Bem / Serviço serão executados de forma indireta, através de contratação de empresa especializada com equipe suficiente para cumprir os acordos de nível de serviço exigidos neste documento e, dessa forma, garantir a plena disponibilidade dos recursos computacionais e atendimento aos usuários.

5.2.3. Regime de Execução

5.2.3.1. O regime de execução é o de empreitada por preço global, com pagamento mensal.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Papéis e Responsabilidades

[Handwritten signatures and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

6.1.1. Será designada pelo PJERJ uma Equipe de Gestão da Contratação, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de "Representante da Administração" de que trata o Art. 67 da Lei 8.666/93;

6.1.2. A Equipe de Gestão da Contratação é constituída pelo Gestor do Contrato, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Fiscal Administrativo cujas responsabilidades estão descritas no quadro a seguir:

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Informar ao Fiscal Técnico para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Fiscal Técnico	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• 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 do Contrato, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• 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 do Contrato qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.
Fiscal Administrativo/Agente Administrativo do Contrato	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none">• 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.• Visar a Nota Fiscal
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• 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.

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	---

Papel	Entidade	Responsabilidades
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a empresa CONTRATADA; • 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 contratual.

6.1.3. Atribuições do Gestor do Contrato

6.1.3.1. O Gestor do Contrato, servidor representante da unidade demandante, será o responsável pelo acompanhamento do integral cumprimento do contrato;

6.1.3.2. O Gestor do Contrato acompanhará a contratação em todas as fases de execução do contrato.

6.1.4. Atribuições do Fiscal

6.1.4.1. O fiscal será responsável pelo acompanhamento da execução física do contrato, devendo, para tanto, ter conhecimento pleno dos termos do documento de referência;

6.1.4.2. O fiscal exercerá a fiscalização permanente sobre o fiel cumprimento do contrato, bem como sobre a qualidade dos serviços prestados, determinando à contratada que promova de imediato, a correção dos defeitos ou desconformidades que porventura sejam constatados;

6.1.4.3. O fiscal poderá solicitar a substituição de qualquer profissional da contratada que não corresponda ao desempenho das atribuições definidas no documento de referência ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do contratante, ao interesse público e/ou à segurança operacional;

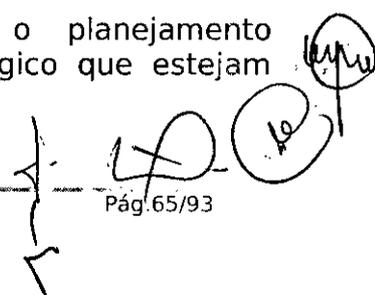
6.1.4.4. O fiscal poderá recusar o recebimento material, utensílio, ferramenta ou equipamento, ou solicitar a substituição daqueles que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade necessário ou na hipótese de entrega irregular.

6.2. Deveres e Responsabilidades do PJERJ

6.2.1. Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do PJERJ, com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato e desde que estejam devidamente cadastrados e 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, pela Equipe de Gestão da Contratação, de acordo com a legislação vigente;

6.2.3. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato;





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

Processo n.º 2018-031259

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

6.2.5. Nomear a Equipe de Gestão da Contratação, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

6.2.6. Receber o objeto do contrato fornecido pela CONTRATADA desde que esteja em conformidade com este Termo de Referência;

6.2.7. Disponibilizar instalações físicas, telefones fixos para comunicação interna entre as serventias do PJERJ, computadores e impressoras para os profissionais da CONTRATADA lotados nas dependências do PJERJ com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato.

6.3. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA e seus prestadores de serviço

6.3.1. Observar rigorosamente todos os itens do Termo de Referência, inclusive seus anexos, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispondo de infraestrutura e equipe técnica, exigidas para a perfeita execução do objeto desta contratação;

6.3.1.1. A Equipe de Gestão da Contratação e os Órgãos Fiscalizadores terão competência para dirimir dúvidas e decidir acerca de questões relacionadas à interpretação do conteúdo deste Termo de Referência, bem como, quaisquer questões técnicas de TI não abordadas.

6.3.2. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação dos serviços, de acordo com os padrões de excelência almejados pelo PJERJ, sem interrupção das atividades, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão relação de emprego com o PJERJ;

6.3.3. Decorridos 12 meses, a Contratada apresentará ao órgão fiscal o cronograma de férias dos profissionais alocados em cada serviço, assim como a relação de profissionais em substituição de férias, atualizando a informação sempre que houver modificações;

6.3.4. Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e com quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais, sanitárias, de acidentes de trabalho, bem como de alimentação, transporte ou qualquer outro benefício referente à contratação dos serviços, preservando o PJERJ de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, resultantes da execução do contrato;

6.3.5. Designar, formalmente, preposto com capacidade gerencial para representá-la perante o PJERJ, com disponibilidade e pronto atendimento, autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato e prestar atendimento aos seus profissionais em serviço;

6.3.5.1. O documento emitido pela CONTRATADA designando o preposto, inclusive nos casos de substituição, deverá ser entregue ao Fiscal Administrativo,

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
	Processo n.º 2018-031259

no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular;

6.3.6. 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 recursos inadequados ou não correspondentes às especificações, independentemente das ações da Equipe de Gestão da Contratação;

6.3.7. Prestar, sempre por escrito, todos os esclarecimentos solicitados pelo PJERJ;

6.3.8. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar o dano;

6.3.9. Reparar e indenizar todo e qualquer dano que os seus profissionais, prepostos ou subordinados causarem ao PJERJ 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;

6.3.10. A CONTRATADA responderá civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados ao PJERJ ou a terceiros, em razão da execução dos serviços;

6.3.11. Substituir, sempre que solicitado pelo PJERJ, qualquer prestador de serviços cuja atuação, desempenho, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou inadequados às condições estabelecidas neste Termo de Referência, às normas e protocolos do PJERJ, ao interesse público e a segurança operacional;

6.3.12. 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 corrigir imediatamente, sem ônus para o PJERJ, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços;

6.3.13. Facilitar as ações da Equipe de Gestão da Contratação atendendo prontamente as suas solicitações e exigências quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao PJERJ, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução;

6.3.14. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de qualificação e de habilitação exigidas para licitação deste objeto, inclusive para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes correspondentes;

6.3.15. Dar ciência imediata ao PJERJ, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

6.3.16. Executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;



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

Processo n.º 2018-031259

6.3.17. Executar serviços de alta qualidade de modo a atender às exigências do PJERJ, utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste contrato, com ênfase na constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista, em especial na segurança e higiene do trabalho;

6.3.18. Cumprir e fazer cumprir por seus prestadores de serviços as normas, regulamentos disciplinares e procedimentos operacionais e de Segurança da Informação vigentes no PJERJ, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes;

6.3.19. Tomar, em tempo hábil, as medidas necessárias para o atendimento a seus profissionais em caso de eventual ocorrência de acidente de trabalho, mal súbito ou qualquer necessidade de atendimento médico, conforme disposições legais, e comunicar a ocorrência à Equipe de Gestão da Contratação;

6.3.20. Respeitar, na execução dos serviços, as indicações de locais, horários e parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, de forma a assegurar a plena eficácia da execução, assumindo todos os ônus decorrentes da inobservância de tais indicações;

6.3.21. Apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas;

6.3.22. Disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJERJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato;

6.3.23. Os prestadores de serviços da CONTRATADA não terão, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício, hierárquico ou qualquer outro com o PJERJ, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa, as despesas com todos encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, ambientais e sanitários;

6.3.24. Todos os custos decorrentes da execução dos serviços, dentro ou fora do horário de expediente do PJERJ, tais como deslocamentos, hospedagem, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras, correrão por conta da CONTRATADA;

6.3.25. A CONTRATADA, independentemente da atuação da Equipe de Gestão da Contratação, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;

6.3.26. Quaisquer entendimentos com a Equipe de Gestão da Contratação deverão ser firmados por escrito, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações feitas de forma verbal;

6.3.27. 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 previa autorização do PJERJ;

6.3.28. O PJERJ exime-se de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza que decorram de ações da CONTRATADA;

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259</p>
---	--

6.3.29. A jornada de trabalho dos prestadores de serviços alocados para atendimento ao PJERJ deverá respeitar, em todos os aspectos, o disposto na legislação vigente;

6.3.30. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;

6.3.31. A Contratada deverá obedecer às orientações contidas na Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012, quanto aos seguintes indicadores:

- a. Identificação e monitoramento da atualização da legislação e de outros regulamentos aplicáveis;
- b. Registros de comprovação do atendimento à legislação e outros regulamentos aplicáveis;
- c. Conformidade sanitária, de acordo com a legislação vigente;
- d. Conformidade trabalhista, de acordo com a legislação vigente;
- e. Conformidade previdenciária, de acordo com a legislação vigente;
- f. Conformidade tributária, de acordo com a legislação vigente;
- g. Conformidade fiscal de acordo com a legislação vigente;
- h. Conformidade com a legislação de defesa do consumidor;
- i. Medidas adotadas junto à cadeia de valor, visando a sua conformidade com a legislação e outros regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e de defesa do consumidor aplicáveis;

6.3.32. A Contratada deverá adequar permanentemente o PCMSO, o PPRA e ASO aos novos riscos que forem identificados durante a execução do contrato, garantindo a segurança de todos os profissionais;

6.3.33. A Contratada deverá recrutar, selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar os serviços, objeto deste contrato;

6.3.34. Na seleção dos profissionais que empregará na execução dos serviços, incumbe à Contratada proceder à avaliação acerca da aptidão profissional e psicológica destes, inclusive no tocante à comprovação dos requisitos técnicos exigidos, bem como no que tange ao cumprimento do artigo 3º da Resolução nº 7 de 18 de outubro de 2005 do Conselho Nacional de Justiça que disciplina sobre a vedação à prática de nepotismo

6.3.35. 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, à jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo, assim como, 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;

[Handwritten signature and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

6.3.36. A Contratada instruirá os seus profissionais quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante, seguindo as orientações da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

6.4. Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1. Evento / Forma de acompanhamento

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
--	---

Evento	Forma de acompanhamento
Apresentação do prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação da conformidade da documentação às normas do PJERJ e às exigências do Termo de Referência
Desligamento de prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Recebimento de comunicação da CONTRATADA
Recebimento do objeto da contratação: Avaliação das Atividades Executadas	<ul style="list-style-type: none"> • Recebimento do Relatório Mensal de Execução de Serviços (entregue pela CONTRATADA) • Preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da CONTRATADA • Verificação pelo PJERJ do Relatório Mensal de Execução de Serviços entregue pela CONTRATADA • Verificação do cumprimento dos NMS no mês de referência (Avaliação e comparação com as informações apuradas pelo PJERJ) • Apuração das glosas pertinentes • Verificação do cumprimento das cláusulas especificadas no termo de referência • Descrição das irregularidades e não conformidades encontradas • Elaboração do Relatório de Acompanhamento do Serviço • Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo, comunicação para ciência da CONTRATADA sobre eventuais glosas e autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura • Avaliação de eventuais irregularidades que determinem de procedimento apuratório
Pagamento de fatura mensal de serviços	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração do documento obrigatório de acompanhamento mensal do contrato pela Equipe de Gestão da Contratação • Verificação dos termos e valores da nota fiscal • Atestar Nota Fiscal: Será aposta no verso da primeira via do documento fiscal ou de outro documento comprobatório, mediante o seguinte texto padronizado: "Declaro que foram prestados os serviços a que se refere o presente documento". Data, nome, lotação, função, matrícula e assinatura do fiscal e do Gestor do Contrato; seguido de "visto" do agente administrativo, acompanhado de nome, lotação, função e assinatura.
Transição contratual (encerramento)	<ul style="list-style-type: none"> • Análise crítica e acompanhamento do Plano de Transição Contratual e demais informações prestadas pela CONTRATADA • Acompanhar a devolução dos recursos cedidos pelo PJERJ • Acompanhar a resolução das SSTI pendentes

6.4.1.1. Todos os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo PJERJ, que aferirá se eles satisfazem o padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste Termo de Referência;

6.4.1.2. O Relatório Mensal de Execução de Serviços, que será entregue pela CONTRATADA ao PJERJ, deverá conter informações completas sobre os serviços de TI prestados, que incluam no mínimo:



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

Processo n.º 2018-031259

- a. Medições referentes a todos os indicadores do Anexo B - **INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO** com planos de ação para melhoria da qualidade de todos os serviços prestados e para recuperação dos que apresentaram resultados inferiores ao NMS;
- b. Avaliação do Nível de Serviço atingido pelas equipes e plano de ação para melhoria da qualidade, inclusive com recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
- c. Informações detalhadas sobre o desempenho e os serviços executados para análise gerencial;
- d. Serviços pendentes com respectivas justificativas;
- e. Incidentes que tenham causado grande impacto e as ações tomadas para reduzi-los e evitar reincidência;
- f. Gráficos da evolução de todos os indicadores do Anexo B - **INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO**;
- g. Soluções adotadas para correção das irregularidades apontadas pelo PJERJ e os resultados que comprovem a sua eficácia;
- h. Demonstrativo de capacitação das equipes e treinamentos executados no período conforme exigido neste Termo de Referência;
- i. Quantidade de conhecimentos internos e externos registrados na Base de Conhecimento;
- j. Relação completa dos prestadores de serviços, separados por equipe, com a indicação dos prestadores apresentados, desligados, em férias e afastados por qualquer motivo no período;
- k. Relação atualizada dos números dos telefones celulares ou equipamentos de comunicação fornecidos aos prestadores de serviços conforme descrito neste Termo de Referência.

6.4.1.2.1. O PJERJ revisará o relatório e poderá solicitar inclusão ou exclusão de conteúdos no relatório ou modificação da apresentação;

6.4.1.3. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará o Relatório de Acompanhamento do Serviço com a apuração dos NMS realizada pelo PJERJ, aplicação das glosas pertinentes e avaliação dos serviços e relatório da CONTRATADA;

6.4.1.4. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará para instruir o processo de pagamento de fatura, o documento obrigatório de acompanhamento mensal do contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da CONTRATADA no que tange aos serviços prestados;

6.4.1.4.1. As glosas a serem aplicadas serão comunicadas à CONTRATADA, para que os valores sejam ajustados quando da emissão da nota fiscal;

6.4.1.5. A Equipe de Gestão da Contratação exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da



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

Processo n.º 2018-031259

CONTRATADA, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de gerenciar, através de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades;

6.4.1.6. O PJERJ poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios com informações complementares para acompanhamento do contrato, que deverão ser entregues no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;

6.4.1.7. O PJERJ poderá instaurar procedimento apuratório na ocorrência de descumprimentos contratuais que considerar graves, de irregularidades recorrentes, ou, ainda, de quaisquer outros eventos que causem prejuízo ou caracterizem redução na qualidade dos serviços prestados;

6.4.1.8. Os casos omissos serão resolvidos pelo PJERJ, com base nas Leis 8.666/1993 e 10.520/2002, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis aplicáveis ao tema em questão.

6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.5.1. Critérios de Avaliação

6.5.1.1. A qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA será avaliada por meio dos indicadores descritos no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, cujos tempos de atendimento serão ajustados conforme Anexo C - TABELA DE AJUSTE DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CAMPO, quando aplicável;

6.5.1.1.1. A contagem dos tempos de atendimento, para fins de apuração dos Níveis Mínimos de Serviço, observará rigorosamente os Horários de atendimento previstos para cada equipe no item 4.2.2.3 – Horários de atendimento;

6.5.1.2. Os níveis de serviço referentes a Auditorias de Qualidade, constantes do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, serão apurados pelo PJERJ com base em amostras de SSTI e da Base de Conhecimento;

6.5.1.2.1. A auditoria de SSTI será realizada em amostra de SSTI selecionada pelo PJERJ;

6.5.1.2.1.1. As SSTI em que o PJERJ verificar irregularidades durante o mês serão necessariamente incluídas na amostra;

6.5.1.2.1.2. Para avaliação da qualidade, será verificada a conformidade da SSTI, tendo como base itens constantes de lista de verificação elaborada e permanentemente revista e atualizada pelo PJERJ.

6.5.1.2.2. A auditoria da Base de Conhecimento será realizada em amostra de conhecimentos selecionada pelo PJERJ;

6.5.1.2.2.1. Os conhecimentos em que o PJERJ verificar irregularidades durante o mês serão necessariamente incluídos na amostra;

6.5.1.2.2.2. Para avaliação da qualidade, serão verificados:



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

Processo n.º 2018-031259

- a. A conformidade do conhecimento, tendo como base itens constantes de lista de verificação elaborada e permanentemente revista e atualizada pelo PJERJ;
- b. A utilidade do conhecimento, através da avaliação da eficácia e da funcionalidade do seu conteúdo;
- c. A existência de conhecimentos duplicados, ou seja, com mesmo objeto, na Base de Conhecimento.

6.5.1.2.3. A CONTRATADA poderá designar prestadores de serviços para acompanhar as atividades de auditoria;

6.5.1.2.4. Os resultados das Auditorias de Qualidade serão aferidos com base no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

6.5.1.3. O Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO contém as fórmulas para cálculo dos níveis de serviço alcançados pela CONTRATADA;

6.5.1.4. Os níveis de serviço calculados servirão também de base para determinação dos percentuais de descontos previstos no Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS, que serão aplicados sobre o valor mensal do contrato;

6.5.1.4.1. Para determinação do valor a ser pago à contratada no mês correspondente, será aplicado sobre o valor integral do pagamento mensal previsto no contrato, o percentual total de desconto, obtido da soma dos percentuais mencionados no item 6.5.1.4, conforme cálculo especificado na fórmula a seguir:

$$PM = \left(1 - \sum gp\right) \times VM$$

Onde:

PM = Pagamento devido à CONTRATADA no mês correspondente

gp = glosas progressivas determinadas conforme Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS

VM = Valor mensal total do contrato

6.5.1.5. Reduções, por qualquer motivo, do quadro de prestadores de serviços da CONTRATADA, incidentes que afetam grande número de usuários e variações de qualquer magnitude na demanda, inclusive as geradas por serviços extraordinários, não serão aceitos como justificativas para não cumprimento das metas definidas no Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, estando os pagamentos invariavelmente sujeitos a todas as glosas pertinentes;

6.5.1.5.1. Outras justificativas da CONTRATADA para não cumprimento das metas serão submetidas à avaliação do PJERJ.

6.5.1.6. Além das avaliações mensais previstas neste Termo de Referência, o PJERJ poderá realizar outras que julgar necessárias, visando a qualquer aspecto

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	--

relacionado ao objeto do contrato, devendo a CONTRATADA fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada;

6.5.1.7. As ações da CONTRATADA que caracterizem tentativas de adulterar os resultados dos indicadores do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, constatadas a qualquer momento, serão consideradas faltas graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório, nos termos do item 6.4.1.7, sem prejuízo da aplicação das glosas previstas no Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS;

6.5.1.8. A ocorrência de desempenho igual ou inferior ao limite máximo, destacado no Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS com a expressão "*Limite Máximo*", em quaisquer dos indicadores, por 3 meses consecutivos ou num total de 6 meses durante a vigência do contrato, ensejará instauração de procedimento apuratório para avaliar, inclusive, a conveniência da rescisão do contrato;

6.5.1.8.1. Para os indicadores IND 017 - Atendimentos com Uso da Base de Conhecimento e IND 022 - Atendimentos concluídos no 1º Nível, o disposto acima será aplicável a partir do 13º mês do início da vigência do contrato.

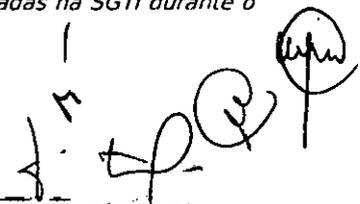
6.6. Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido

6.6.1. Os níveis de serviço que devem ser cumpridos pela contratada estão previstos no Anexo B- INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO e Anexo C - TABELA DE AJUSTE DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CAMPO.

6.7. Estimativa de Volume de Bens / Serviços

Item	Descrição	Estimativa	Forma de Estimativa
I	Atendimento e Suporte a usuários de TI	380.000 SSTI /ano	Análise da volumetria do contrato vigente - Anexo G - VOLUMETRIA DE SERVIÇOS
II	Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos		
III	Gerenciamento de Acesso		
IV	Gerenciamento Técnico		
V	Gerenciamento de Aplicativo		
VI	Suporte à Solução Corporativa na Nuvem		
VII	Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI		
VIII	Apoio técnico		
Total Estimado		380.000 SSTI /ano	

O número apresentado na coluna "Estimativa" baseia-se na quantidade de SSTI registradas na SGTI durante o período de 2017-2019.





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

Processo n.º 2018-031259

6.8. Prazos e Condições

6.8.1. Etapa / Fase / Item / Prazo / Condição

Etapa/Fase/Item	Prazo/Condição
Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	Os serviços serão prestados mensalmente, em conformidade com as condições especificadas neste documento, de forma contínua durante 24 (vinte e quatro) meses com início no primeiro dia da vigência do contrato definido no memorando de início

6.8.2. 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 publicação do extrato do termo de contrato, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, II da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterá cláusula de rescisão amigável.

6.8.3. A definição de dia útil para quaisquer eventos contratuais ou de serviços deve seguir o calendário oficial do PJERJ para o Estado do Rio de Janeiro;

6.8.4. O prestador de serviços iniciará suas atividades após aprovação do PJERJ que ocorrerá no prazo máximo de dois dias úteis da entrega da documentação de apresentação, inclusive para os casos de mudança de lotação;

6.8.5. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao PJERJ o desligamento de prestadores de serviços para que sejam adotadas as medidas de segurança necessárias;

6.8.6. Os prazos e condições abaixo aplicam-se ao Relatório Mensal de Execução de Serviços, entregue pela CONTRATADA:

6.8.6.1. A CONTRATADA deverá entregar o relatório até o terceiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

6.8.6.2. O relatório será recusado caso esteja fora dos padrões definidos pelo PJERJ ou com informações insuficientes, incorretas ou não pertinentes;

6.8.6.2.1. Em caso de recusa, será permitido à CONTRATADA entregar, no prazo de um dia útil a partir da notificação da recusa, novo relatório;

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259	

6.8.6.3. O PJERJ fará a avaliação do relatório no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data do recebimento, inclusive para as novas entregas após recusa;

6.8.6.4. O relatório é o documento comprobatório da execução dos serviços e o pagamento mensal não ocorrerá até que ele seja recebido e aceito pelo PJERJ;

6.8.7. Após avaliação do relatório, o PJERJ elaborará e encaminhará à CONTRATADA o Relatório de Acompanhamento do Serviço;

6.8.8. Devem ser respeitados prazos e condições estabelecidos nos itens 6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade e 6.6. Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido.

6.9. Aceite, Alteração e Cancelamento

6.9.1. Condição de Aceite

6.9.1.1. Todos os serviços relativos ao objeto serão avaliados pelo PJERJ, que poderá aprová-los ou rejeitá-los através de aceite total, aceite parcial (com glosa, comunicada à CONTRATADA) ou recusa, com retenção do pagamento;

6.9.1.2. Será condição para aceite — e conseqüentemente para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento — o atendimento às especificações técnicas e aos NMS;

6.9.2. Condição de Alteração

6.9.2.1. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93.

6.9.3. Condição de Cancelamento

6.9.3.1. Constitui motivo para rescisão do contrato a ocorrência de qualquer das condições descritas nos artigos 77, 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.10. Condições de Pagamento

6.10.1. Etapa / Fase / Item

Item	Etapa / Fase	Condições de Pagamento
1	Periodicamente (mês)	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS, conforme item 6.5- Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.10.2. Condições

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



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

Processo n.º 2018-031259

6.10.2.2. A Contratada deverá entregar 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 pela unidade gestora do contrato:

- a. Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- b. Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), devidamente válidas;
- c. Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias;
- d. Relação nominal dos profissionais alocados para os serviços contratados;
- e. Respectivas guias de recolhimento de INSS e FGTS, juntamente com a Relação de Empregados (RE) constantes do arquivo SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), específicas para esta contratação;
- f. Cópia da folha de pagamento e o comprovante de depósito bancário, referente ao mês da execução dos serviços, identificando o nome dos respectivos profissionais;
- g. Comprovante de fornecimento do auxílio refeição e auxílio transporte, com a identificação do nome dos respectivos profissionais, a data da disponibilização e o valor;
- h. Documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada.

6.10.2.3. A Contratada deverá entregar, sempre que solicitado pela Administração, cópia dos extratos da conta do INSS e do FGTS de cada profissional alocado no contrato;

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

6.10.2.5. Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores da equipe de gestão da Contratação, e na ausência destes, pelos seus substitutos, 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,

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
--	---

a contar do recebimento do processo. Os prazos acima não devem exceder 18 (dezoito) dias entre a data da autuação e a liberação para pagamento;

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

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

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

6.10.3 PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

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

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

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

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



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

Processo n.º 2018-031259

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

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

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

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

6.10.4 PAGAMENTO DAS PARCELAS PROVISIONADAS

6.10.4.1 O pagamento das parcelas provisionadas, na forma dos subitens acima, relativos ao provisionamento, será realizado de forma diferida, mediante a liberação dos valores depositados na conta-depósito vinculada nos termos da Resolução nº 169/2013 do CNJ.

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

a) relação nominal dos profissionais alocados na prestação dos serviços, dispensados pela contratada e respectiva planilha com o demonstrativo dos valores devidos a título de rescisão contratual, incluindo memória de cálculo detalhada;

b) termos de rescisão dos contratos de trabalho dos profissionais alocados na prestação dos serviços, dispensados pela contratada, devidamente homologados, quando aplicável;

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p>
	<p>Processo n.º 2018-031259</p>

c) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais.

6.11. Garantia

6.11.1. Garantia Técnica

6.11.1.1. A CONTRATADA deverá observar os requisitos enunciados em Transição do Contrato;

6.11.1.2. A CONTRATADA prestará Garantia Técnica de 90 (noventa) dias, após o término do contrato, sobre os serviços concluídos ou pendentes;

6.11.1.2.1. Durante o período de Garantia Técnica a CONTRATADA deverá, às suas expensas e respeitando todos os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, executar os serviços necessários para concluir as demandas pendentes e corrigir as que apresentarem não conformidades, sempre sob aprovação do PJERJ;

6.11.2. Garantia Contratual

6.11.2.1. Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, os termos do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93.

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

6.11.2.3. Considerando a contratação de serviços contínuos com alocação de mão de obra, o prazo de validade da garantia contratual será estendido por 90 (noventa) dias, após o término da vigência contratual.

6.12. Propriedade, Sigilo e Restrições

6.12.1. Direito de Propriedade

6.12.1.1. Serão exclusivos do PJERJ os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre quaisquer artefatos e produtos que sejam produzidos pela CONTRATADA ao longo da vigência do contrato, incluindo, dentre outros, documentação, código fonte de aplicações, modelos de dados e as bases de dados.

6.12.2. Condição de Manutenção de Sigilo

6.12.2.1. A CONTRATADA deverá respeitar os critérios de sigilo e inviolabilidade das informações, aplicáveis aos dados, regras de negócios, subscrições de licenças e outras informações relacionadas à prestação do serviço contratado, sob pena de rescisão e responsabilização civil, penal e administrativa no caso de divulgação e fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido;

6.12.2.2. A Contratada manterá sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da

[Handwritten signatures and initials]



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

Processo n.º 2018-031259

execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação ou fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

6.12.2.3. A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

6.12.2.3.1. Todos os prestadores de serviço da CONTRATADA firmarão Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo, declarando-se cientes das condições de sigilo contratadas e das normas de segurança vigentes no PJERJ e concordando em cumpri-las;

6.12.2.4. Todas as informações transmitidas pelo PJERJ para a CONTRATADA e seus prestadores de serviços são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja;

6.13. Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termos de Recebimento (Provisório e Definitivo)	PJERJ	Contratada	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Eventual
Termo de Responsabilidade sobre Bens Patrimoniais	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal	Mensal
Relatório Mensal de Execução de Serviços	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal/Eventual
Memorando de Início	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	No início do Contrato
Relatório de Incidentes de Grande Escala – Tratamento e Solução	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet/Mídia	Eventual
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato,	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA / PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA / PJERJ	Internet	Eventual

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259
---	--

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Relatório de Acompanhamento do Serviço	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio/ Internet	Mensal
Plano de Transição Contratual	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet	90 dias antes do fim da vigência do contrato

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. Bens / Serviços / Valor estimado

Serviço	Valor Mensal	Valor Total Estimado (24 meses)
Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	R\$ 3.075.300,14	R\$ 73.807.203,36

7.2 –REACTUAÇÃO/ REAJUSTAMENTO

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



Termo de Referência para contratação de
Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259

originalmente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, dissídio ou convenção coletiva.

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

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Valor: R\$ 73.807.203,36 (setenta e três milhões, oitocentos e sete mil,duzentos e três reais e trinta e seis centavos)

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. Sanções e penalidades previstas em lei

9.1.1. As Leis nº 8.666/93 e 10.520/02 preveem as seguintes sanções:

Ocorrência	Sanções aplicáveis (Lei 8.666/93 / 10.520/02)
1. Inexecução total ou parcial do Contrato	Advertência
	Multa de até 20% do valor total do Contrato
	Multa moratória de 1% (um por cento) por cada dia útil de atraso na execução, por culpa da contratada, sobre o valor da prestação em atraso, constituindo-se a mora independentemente de notificação ou interpelação, tendo como limite o prazo estabelecido no artigo 412 do Código Civil.
	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Administração Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, por prazo não

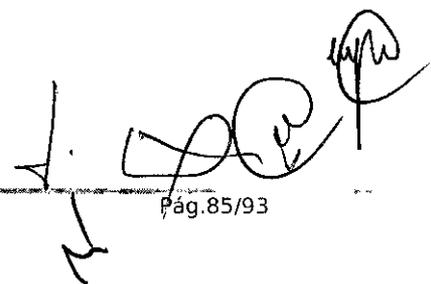
	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	---

Ocorrência	Sanções aplicáveis (Lei 8.666/93 / 10.520/02)
	superior a 2 (dois) anos.
	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir à Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.
2. Não celebrar o contrato dentro do prazo de validade de sua proposta, não entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicafe, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

9.2. Sanções específicas desta contratação

9.2.1. Além das penalidades previstas em lei, listadas no item anterior, as seguintes penalidades, específicas desta contratação, podem ser aplicadas, isolada ou cumulativamente:

Item	Descrição	Percentual-base da multa a ser aplicado sobre o valor total do contrato
1	Deficiências reiteradas em registros do SGTI: inexistência de registros de demandas, registros intempestivos, informações erradas, incompletas ou inconsistentes.	0,05%
2	Prestar o atendimento diferenciado, definido no item 4.2.1.1.6 deste Termo de Referência, em desacordo com os critérios e fluxos de trabalho definidos pelo PJERJ.	0,1%





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

Processo n.º 2018-031259

Item	Descrição	Percentual-base da multa a ser aplicado sobre o valor total do contrato
3	Manter funcionário sem a qualificação mínima exigida ou que apresente desempenho insuficiente na execução dos serviços ou, ainda, cuja permanência ou comportamento sejam considerados inconvenientes ou inadequados às condições estabelecidas neste Termo de Referência, às normas e protocolos do PJRJ, ao interesse público e a segurança operacional	0,08%
4	Dimensionamento incorreto da equipe, inclusive gerentes, com prejuízo à prestação do serviço.	0,3%
5	Desempenho igual ou inferior ao limite máximo, destacado no Anexo D - GLOSAS PROGRESSIVAS com a expressão "Limite Máximo", em quaisquer dos indicadores, por 3 meses consecutivos ou num total de 6 meses durante a vigência do contrato	0,2%
6	Ocorrências de incidentes de segurança ou detecção de vulnerabilidades de qualquer espécie nos recursos computacionais em decorrência de prestação de serviço deficiente	0,1%
7	Deficiências na prestação do serviço que tenham sido causadas por dificuldade de comunicação com ou entre prestadores de serviço da CONTRATADA.	0,1%
8	Ações da CONTRATADA que caracterizem tentativas de adulterar os resultados dos indicadores do Anexo B - INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	0,3%
9	Ocorrências de erros da CONTRATADA que causem atrasos, prejuízos ou impedimentos à eficiência do Controle Patrimonial	0,08%
10	Deixar de fornecer ou fornecer com atraso, incorreções ou inconsistências, relatórios ou outros documentos previstos no Termo de Referência	0,05%
11	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins não relacionados à execução do objeto do CONTRATO.	0,05%
12	Destruir, danificar ou causar a perda de equipamentos, documentos ou informações de propriedade do CONTRATANTE.	0,1%
13	Deixar de cumprir os horários relacionados à prestação dos serviços, conforme previsto no Termo de Referência.	0,1%

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259	

9.2.2. Os itens descritos na tabela do item 9.2.1 não são exaustivos, devendo os casos de descumprimento, total ou parcial, de outras obrigações ali não indicadas, bem como hipóteses de reincidência, ser avaliadas pela unidade competente aplicando-se as regras gerais previstas em Leis, conforme item 9.1.1.

10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1. Proposta de Preços

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
1	Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	R\$
VALOR TOTAL (24 MESES)		R\$

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

10.1.1.1. No caso de a empresa habilitada apresentar quantidades de profissionais e/ou salários inferiores ao previsto como referencial no Anexo N, deverá declarar expressamente a exequibilidade da proposta para executar os serviços nas condições contratadas, sob pena de sua desclassificação.

10.1.1.2. A declaração prevista no subitem anterior se dará mediante o preenchimento do Anexo O - DECLARAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE.

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

10.1.2. COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS

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



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

Processo n.º 2018-031259

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

10.1.2.3 Para a estimativa dos custos foi utilizada como parâmetro a Convenção Coletiva de Trabalho 2018/2019 firmada entre o Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro (SEPRORJ) e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados, de Informática e Internet, e Similares, do Estado do Rio de Janeiro (SINDPD); abrangência territorial em RJ; data base da categoria em 01 de setembro; registro no MTE RJ002352/2018 c/c CCT 2017/2019 SINDPD/SEPRORJ, registro no MTE RJ002568/2017.

10.1.2.4 A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha(s) que compõe(m) o Anexo N (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, juntamente com o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a qual é filiada, lei ou sentença normativa, devendo sua proposta ser balizada no documento apresentado.

10.1.2.5 As empresas deverão preencher as planilhas de composição de custos com a alíquota dos Riscos Ambientais do Trabalho (RATxFAP) com base em sua atividade preponderante e levando em consideração o seu Fator Acidentário de Prevenção (FAP), a ser comprovado no momento da apresentação da proposta, mediante apresentação da GFIP ou outro documento apto a fazê-la.

10.1.2.6 O percentual referente ao aviso prévio trabalhado deverá ser suprimido da planilha de custos e formação de preços após o primeiro ano de contratação, em razão de não se tratar de custo renovável.

10.1.2.7 As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei federal n.º 10.637/02 e Lei federal n.º 10.833/03, ou do Simples Nacional, conforme Lei Complementar n.º 123/2006, de acordo com o regime de tributação da empresa, que deverão ser comprovadas por meio de documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos custos.

10.1.2.8 A microempresa ou empresa de pequeno porte, quando optante pelo Simples Nacional, deverá preencher as planilhas de custos e formação de preços, exigidas por este documento de referência, conforme o regime tributário que escolher (lucro presumido ou lucro real). Se a licitante vier a ser contratada, não poderá beneficiar-se da condição de optante e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória do Simples Nacional, a contar do mês subsequente ao da contratação, em conformidade com os artigos 17, inciso XII, 30, inciso II, e 31, inciso II, da Lei Complementar n.º 123/06.

	<p align="center"> Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo n.º 2018-031259 </p>
--	--

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

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

10.1.2.11 O valor unitário para o auxílio alimentação foi estabelecido com base na cláusula 5ª da CCT 2018/2019 SEPRORJ/SINDPD, e o desconto conforme cláusula 14,§8º da CCT 2017/2019. Caso a proposta se baseie em Convenção diversa, deve ser observado o valor unitário mínimo de R\$ 20,00 (vinte reais) - fixado pela Administração na autorização que consta dos autos do processo nº 2010-094.567 - que expressa a necessidade mínima, no que concerne às exigências apresentadas para contratação, respeitados, se mais favoráveis, os acordos e convenções coletivas apresentados pelas empresas.

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

10.2. Qualificação Técnica

10.2.1. Requisitos de Capacitação e Experiências

10.2.1.1. A CONTRATADA deverá ter prestado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 2 (dois) anos.

10.3. Critérios de Seleção

10.3.1. Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

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

10.3.1.2. Os serviços que compõem o objeto atendem 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, que constam deste Termo de Referência, características que permitem classificá-los como serviços comuns, nos termos do Artigo 1º da lei 10.520/02.



Termo de Referência para contratação de
Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC)
Processo n.º 2018-031259

10.3.2. Licitação

Modalidade	Pregão, em conformidade com a lei 10.520/02.
Tipo	Menor preço global.
Justificativa	Por se tratar de aquisição de serviços comuns, assim caracterizados de acordo com o Artigo 1º da lei 10.520/02.

10.3.3. Critérios Técnicos de Habilitação

10.3.3.1. Para a Qualificação Técnica a licitante deverá apresentar:

10.3.3.1.1. Atestados de capacitação técnica emitido por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, que comprovem que a empresa prestou, com bom desempenho e de modo satisfatório, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 2 (dois) anos, de forma a comprovar:

- Execução de serviços em ambiente com o mínimo de 11.000 (onze mil) usuários internos;
- Execução de serviços comprovando no mínimo 11.000 (onze mil) incidentes e requisições por mês;
- Execução de serviços em um parque com, no mínimo, 11.000 (onze mil) computadores e 5000 (cinco mil) impressoras.
- Execução de serviços de implantação, administração, customização e otimização em ambiente com infraestrutura MS-SCCM;
- Serviço de monitoramento de solução de antivírus para, no mínimo, 11.000 (onze mil) estações de trabalho;
- Execução de atividades de administração, configuração, segurança, suporte e atendimento aos recursos do Office 365;
- Execução de serviços em ambiente com os processos da biblioteca ITIL referidos na seção 4.2.1.8 deste TR implantados, em especial a elaboração e administração de Base de Conhecimento e Catálogo de Serviços
- Execução e gerenciamento de projetos de TIC.

10.3.3.1.1.1. Os quantitativos solicitados nos itens a,b,c,d,e,f,g,h acima, podem ser apresentados em atestados distintos para cada item;

10.3.3.1.1.2. Para comprovação da experiência mínima de 2 (dois) anos será aceito o somatório de atestados; e os períodos de execução concomitantes serão computados uma única vez;

	<p>Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)</p> <p>Processo n.º 2018-031259</p>
---	---

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

10.3.3.2. Para a Qualificação Econômico-Financeira a licitante deverá apresentar:

10.3.3.2.1. Certidão negativa de efeitos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, sendo que será aceita a empresa em recuperação judicial, desde que seja comprovado que o plano de recuperação foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente;

10.3.3.2.2. Balanço Patrimonial do último exercício social exigível, apresentado na forma da lei e regulamentos na data de realização deste Pregão;

10.3.3.2.3. Índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral superiores a 1, pois são os usualmente adotados para correta avaliação de situação financeira suficiente ao cumprimento das obrigações decorrentes da licitação;

10.3.3.2.4. Capital Circulante Líquido de, no mínimo, 8,33% do valor estimado; e

10.3.3.2.5. Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% do valor estimado para a contratação.

10.3.4. Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

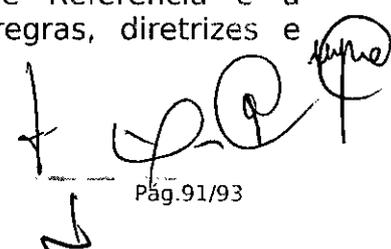
Critério	Justificativa
Será desclassificada a proposta apresentada com valor global acima do valor estimado neste documento de referência.	O valor global, estimado com base em pesquisa de mercado e que expressa as necessidades da Administração, no que concerne às exigências de qualidade apresentadas para esta contratação, é definido como valor máximo aceitável, como faculta o artigo 40, inciso X da Lei nº 8.666/93.

10.3.5. É inerente aos serviços contemplados neste termo de referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade, caracterizando a relação de emprego entre os profissionais e a empresa a ser contratada. Deste modo, fica impedida pela Administração Pública a participação de cooperativas.

10.3.6. 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.

11. Anexos do Termo de Referência

11.1. Os Anexos são parte integrante deste Termo de Referência e a CONTRATADA deverá cumprir, integralmente, todas as regras, diretrizes e determinações ali contidas.





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

Processo n.º 2018-031259

Anexo	DESCRIÇÃO
A	CLASSES DE ATENDIMENTO
B	INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO
C	TABELA DE AJUSTE DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CAMPO
D	GLOSAS PROGRESSIVAS
E	EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA
F	QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO
G	VOLUMETRIA DE SERVIÇOS
H	LOCALIZAÇÃO DOS NDI COM EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA
I	JUSTIÇA ITINERANTE - LOCAIS DE ATENDIMENTO
J	EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE
K	EQUIPAMENTOS EM GARANTIA POR LOCALIDADE
L	PRÉDIOS E FÓRUNS DO PJRJ
M	EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO
N	COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS
O	DECLARAÇÃO DE EXEQUIBILIDADE

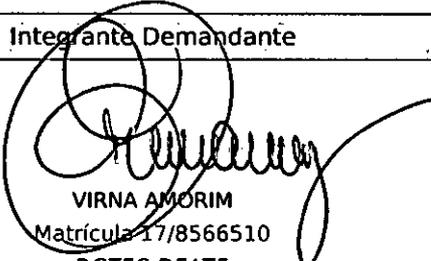


Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo n.º 2018-031259

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante



VIRNA AMORIM
Matrícula 17/8566510
DGTEC-DEATE

Integrantes Técnicos



WILLIAM DALLUZ TELLES
Matrícula 01/32010
DGTEC-DEATE-DISJA



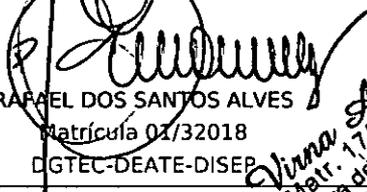
LUCIA HELENA CONSTAN AMADO
Matrícula 10/21108
DGTEC-DEATE-DICAD



MARCELO PIA DE OLIVEIRA COSTA
Matrícula 10/24105
DGTEC-DEATE-DIETI



CRISTIANO DE CAMPOS CORRÊA
Matrícula 10/23147
DGTEC-DEATE-DIAPA



RAFAEL DOS SANTOS ALVES
Matrícula 01/32018
DGTEC-DEATE-DISEP

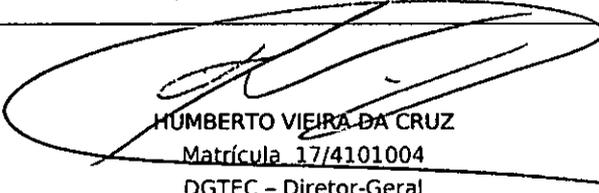
Virna Amorim
Matr. 17/8566510
Diretora do Departamento
de Tecnologia da Informação - DEATE

Integrante Administrativo

P1 
MÁRCIA DE MOURA FERREIRA
Matrícula 01/80527
DGLOG-DECAN-DIANC

01/28314

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2018



HUMBERTO VIEIRA DA CRUZ
Matrícula 17/4101004
DGTEC - Diretor-Geral