



1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de Plataforma de Soluções Integradas de Gerenciamento de Serviços de TI (*Information Technology Service Management – ITSM*), no modelo *cloud computing*, e fundamentada nas práticas da biblioteca ITIL 4, incluindo serviços de implantação e suporte técnico da ferramenta, manutenção evolutiva e treinamento para equipe designada do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE
I	Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM) com suporte técnico	Unidade	1.084
II	Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM) com suporte técnico	Unidade	508
III	Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM) com suporte técnico	Unidade	178
IV	Implantação das Soluções	Hora	6.000
V	Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	Hora	15.000
VI	Treinamento (unidade de 8 horas)	Unidade	16

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O regime de execução contratual a ser adotado para a presente contratação será o de empreitada por preço unitário.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – DJERJ, na forma do art. 106 da lei nº 14.133/21 e prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do art. 107 do mesmo diploma legal.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. As justificativas e os objetivos da contratação, com o fito de atender as necessidades do PJERJ, encontram-se pormenorizados no documento “Análise de Viabilidade”, integrante do Anexo A (ETP) deste Termo de Referência, adequando-se à solução de contratação pretendida.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2024 do PJERJ, conforme detalhamento constante nos itens 4 e 5 do documento Estratégia da Contratação, integrante do Anexo A (ETP) deste Termo de Referência.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. A solução pretendida trata-se de um conjunto de serviços, os quais possuem requisitos e finalidades distintas a seguir definidas:

3.2. Serviços de licenciamento de soluções com suporte técnico

3.2.1. Características básicas da plataforma de soluções em nuvem

3.2.1.1. A plataforma de soluções que atenda aos serviços dos itens I, II e III da tabela do item 1.1 deve ser fornecida por mesmo fabricante.

3.2.1.2. A plataforma de soluções deverá ser oferecida na modalidade SaaS (Software as a Service), em nuvem e instância única, com acesso por meio de login/senha ou outra forma que garanta a segurança das informações do PJERJ.

3.2.1.3. Ao menos uma cópia de segurança atualizada dos dados e informações produzidos ou custodiados pelo PJERJ, e transferidos para o provedor de serviço de nuvem, deve estar hospedada em território brasileiro.

3.2.1.4. A solução deve possuir e disponibilizar uma Plataforma Única de nuvem, baseada em modelo de dados único e totalmente integrado com, no mínimo, um ambiente não-produtivo, como por exemplo, ambientes de Desenvolvimento - Dev, Homologação – QA segregados da Produção – PROD.

3.2.1.5. A Contratada deverá incluir, sempre que disponíveis, eventuais atualizações dos softwares à disposição do Contratante, garantindo uso seguro e adequado funcionamento da plataforma.



3.2.1.6. A plataforma de soluções deve prover recursos de inteligência artificial, ao menos o atendimento por *chatbot* inteligente.

3.2.1.7. A plataforma deve prover recurso de descoberta de ativos de TI, permitindo correlação com o CMDB (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração).

3.2.1.8. O Serviço de Sustentação e de Infraestrutura de TI, incluindo a plataforma de serviços em nuvem, deverá ser mantido pela Contratada sem ônus adicionais ao Contratante.

3.2.1.9. A soluções da plataforma em nuvem deverão ser interoperáveis, funcionando em qualquer sistema operacional (GNU/Linux, Android, MacOSX / iOS ou Windows) e em seus principais navegadores web e/ou por meio de aplicativos para celular (responsivos).

3.2.1.10. Deve existir a possibilidade de consulta aos dados cadastrados na plataforma por outras aplicações do PJERJ através de integrações.

3.2.1.11. O licenciamento das soluções da plataforma deve garantir acesso do Contratante aos sistemas sem a imposição de qualquer tipo de barreira, possibilitando ações de customização ou parametrização por sua equipe interna. No entanto, as referidas ações poderão ser acordadas entre as partes, desde que o Contratante não seja impedido de evoluir com suas próprias parametrizações.

3.2.1.12. A plataforma deve permitir que sejam criados processos automatizados em um único ambiente utilizando linguagem natural para automatizar ações, tarefas, notificações e operações de registro sem codificação.

3.2.1.13. Toda e qualquer manutenção realizada pelo fabricante da solução na plataforma SaaS, que promova qualquer período de “*downtime*” a seus usuários, deve ser comunicada com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência ao PJERJ.

3.2.1.14. Caso haja a necessidade de intervenções técnicas programadas e/ou preventivas, as datas, horários, janela de interrupção e atividades a serem executadas dependerão de aprovação prévia do gestor do contrato do Contratante. Essas intervenções programadas e/ou preventivas já devem estar previstas nos custos do projeto, inclusive os serviços de manutenção que asseguram as atualizações da plataforma.

3.2.1.15. A solução deverá prover o controle de acesso dos usuários baseado em perfis.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

3.2.1.16. Todos os serviços da solução integrada devem estar plenamente em conformidade com as definições da biblioteca ITIL 4.

3.2.1.17. Todas as telas de interface de usuário-cliente deverão ser em idioma português (PT-BR). Já as telas de administração poderão ser em idioma português ou inglês.

3.2.1.18. A plataforma SaaS deverá prever tecnologia que contemple a acessibilidade a Pessoas com Deficiência (PcD).

3.2.2. Descrição das soluções a serem licenciadas

3.2.2.1. A solução *IT Service Management (ITSM)* deverá compreender os seguintes módulos:

3.2.2.1.1. Service Desk;

3.2.2.1.2. Gerenciamento de Requisição de Serviço;

3.2.2.1.3. Gerenciamento de Incidentes;

3.2.2.1.4. Gerenciamento de Problemas;

3.2.2.1.5. Gerenciamento de Conhecimento;

3.2.2.1.6. Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços;

3.2.2.1.7. Gerenciamento de Nível de Serviço;

3.2.2.1.8. Gerenciamento de Mudanças;

3.2.2.1.9. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

3.2.2.1.10. Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, incluindo o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB);

3.2.2.1.11. Melhoria Contínua.

3.2.2.2. A solução *Project Portfolio Management (PPM)* deverá compreender o seguinte módulo:

3.2.2.2.1. Gerenciamento de Projetos.

3.2.2.3. A solução *IT General Management (ITGM)* deverá compreender os seguintes módulos:

3.2.2.3.1. Gerenciamento de Risco.

3.2.2.3.2. Gerenciamento de Continuidade de Serviço;

3.2.2.3.3. Gerenciamento de Análise de Negócio;



3.2.2.3.4. Gerenciamento Financeiro de Serviço.

3.2.2.4. As licenças nomeadas adquiridas **devem permitir a troca de titularidade do usuário** de acordo com a necessidade e conveniência do PJERJ.

3.2.2.5. Em termos de licenciamento nomeado por perfil de usuário, as necessidades do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), em termos de quantitativo, são descritas a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	USUÁRIO ATENDENTE	USUÁRIO GESTOR	TOTAL
I	Solução <i>IT Service Management</i> (ITSM)	974	110	1.084
II	Solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM)	404	104	508
III	Solução <i>IT General Management</i> (ITGM)	101	77	178

3.2.2.5.1. Entende-se por “Usuários Gestores” os que podem realizar tudo o que um requisitante de serviços faz, bem como aprovar solicitações, visualizar qualquer registro, visualizar e detalhar relatórios, além do direito de atualizar comentários sobre incidentes ou solicitações em seu nome ou no de outros (Ex: diretores, supervisores ou coordenadores que necessitam aprovar fluxos de trabalho, e abrir, consultar atividades de projetos, gráficos, dashboards de desempenho, etc.).

3.2.2.5.2. Entende-se por “Usuários Atendentes” os que têm direitos de administrador, desenvolvedor ou de uso na ferramenta. Isto inclui criar, editar ou excluir qualquer registro no sistema, podendo-se, entretanto, limitar os poderes através de perfis de acesso, conforme necessidade. Um Atendente é qualquer 'Usuário' que desempenhe qualquer função além do Usuário Gestor (Ex: atendentes de chamados e tarefas atribuídas pela ferramenta, além de usuários administradores).

3.2.2.5.3. Uma estimativa da quantidade de usuários solicitantes, isto é, os que criam, editam e visualizam suas próprias solicitações, cadastrados na ferramenta atual do PJERJ é fornecida no Anexo C.

3.2.2.5.4. O quantitativo de licenças previsto no item 3.2.2.5 pode ser adaptado a depender da unidade de licenciamento de cada fornecedor, desde que as licenças atendam aos requisitos modulares apresentados nos itens 3.2.2.5.1, 3.2.2.5.2 e 3.2.2.5.3.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

3.2.2.6. A especificação técnica dos requisitos de cada módulo das soluções licenciadas está detalhada no Anexo C.

3.2.3. Suporte Técnico

3.2.3.1. O suporte técnico deve ser garantido pela Contratada para toda a solução da plataforma integrada adquirida pelo Contratante durante o período de execução contratual.

3.2.3.2. O serviço deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado nas soluções contratadas, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações, atualizações e correções necessárias.

3.2.3.3. A Contratada deverá garantir o funcionamento e estabilidade de cada módulo da solução.

3.2.3.4. Toda assistência técnica, manutenção e suporte técnico deverão assegurar ao Contratante todas as atualizações, em especial às relativas à segurança da informação, conforme estabelecidas e disponibilizadas pelo fabricante, sejam de hardware, software, conectividade ou qualquer outro elemento necessário para o funcionamento pleno do sistema.

3.2.3.5. A Contratada deverá manter em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas x sete dias x trezentos e sessenta e cinco dias no ano) um canal de comunicação de suporte, seja por telefone, e-mail ou site (*web*), entregando ao Contratante, para cada ocorrência, um número de chamado que possa ser acompanhado, inclusive após sua finalização.

3.2.3.6. O prazo de resolução deverá ser compatível com especificado no IMR (Instrumento de Medição de Resultados), Anexo B deste Termo de Referência.

3.2.3.7. O suporte em atendimento telefônico se comunicará em língua portuguesa.

3.2.3.8. A Contratada deverá executar as manutenções corretivas e requisições de serviço conforme Instrumento de Medição de Resultado – IMR, estabelecido no Anexo B.

3.2.3.9. A Contratada deverá disponibilizar equipe técnica especializada para realização dos serviços.

3.2.3.10. A Contratada deverá promover a transferência para a equipe técnica do Contratante do conhecimento relacionado às soluções apresentadas para as demandas de suporte técnico.



3.2.3.11. A Contratada deverá entregar ou disponibilizar na própria ferramenta relatórios com todos os chamados encerrados nos últimos 30 (trinta) dias, todos os chamados abertos e em andamento.

3.2.3.12. Os relatórios devem conter as seguintes informações: número do contrato, horário do acionamento, localidade, severidade, descrição da ocorrência, nome do responsável pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do atendimento, data e hora da solução e descrição da solução adotada.

3.2.4. Serviço de Implantação das Soluções

3.2.4.1. Fica dimensionado um total de 6.000 (seis mil) horas para o serviço de implantação da plataforma e de cada módulo incluso em cada um dos itens contratados, de modo a trazer disponibilização de serviços ao PJERJ o quanto antes possível.

3.2.4.2. O quantitativo de horas referenciado na cláusula anterior será consumido conforme demandado pelo Contratante

3.2.4.3. A Contratada deverá prever recursos para que seja possível implantar as soluções ITSM e PPM em paralelo.

3.2.4.4. Desde que seja possível, os módulos da solução ITGM podem ser criados e customizados através de *workflows* da própria plataforma, não necessitando existirem nativamente como aplicações na plataforma.

3.2.4.5. O processo de implantação da solução será conduzido de maneira interativa e acordada entre as partes, considerando que cada área do PJERJ envolvida no processo ao qual a respectiva solução dará suporte, participe intensamente, seguindo uma metodologia ágil, de forma que o cronograma acordado possa ser executado, e pouco modificado.

3.2.4.6. O escopo de implantação de cada solução deverá compreender, no mínimo, as seguintes etapas:

3.2.4.6.1. Diagnóstico e avaliação dos módulos a serem implantados, bem como integrações destes com ferramentas do PJERJ;

3.2.4.6.2. Configuração / Customização;

3.2.4.6.3. Operação Assistida.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

3.2.4.7. As etapas acima poderão ser realizadas de forma remota, a fim de maximizar a produtividade das horas contratadas, desde que possível, e se assim for demandado pelo Contratante.

3.2.4.8. A Contratada deverá configurar os módulos de cada solução, descritos no item 3.2.2, em ambiente de desenvolvimento e disponibilizá-los em ambiente de homologação para a equipe do PJERJ realizar os testes e a homologação da solução.

3.2.4.9. A Contratada realizará as customizações e parametrizações na solução a fim de atender as necessidades e especificidades do ambiente do PJERJ.

3.2.4.10. O serviço de implantação de cada solução licenciada da plataforma deverá prever a criação de *workflows*, possibilidade de integração com soluções desenvolvidas pelo PJERJ, em suas versões mais recentes e posteriores, incluindo necessidade de parametrização e customização para atender as efetivas entregas estabelecidas neste Termo de Referência.

3.2.4.11. A parametrização referenciada no item acima prevê que a plataforma seja capaz de suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (**Low-Code**), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma.

3.2.4.12. Os *workflows* e relatórios devem ser construídos dentro da plataforma integrada, devendo o Contratante deliberar expressamente por escrito caso haja necessidade de alguma exceção.

3.2.4.13. Todos os *workflows*, relatórios e integrações de soluções devem ser devidamente documentadas e entregues ao Contratante.

3.2.4.14. O PJERJ realizará os testes e a homologação ao final de cada ciclo de entrega em até 05 (cinco) dias úteis.

3.2.5. Serviço de Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)

3.2.5.1. A Contratada deverá prestar serviços de manutenção evolutiva da ferramenta, através de ordens de serviço emitidas pelo PJERJ, sendo estimado o quantitativo de 15.000 (quinze mil) horas, solicitadas sob demanda, para o período de vigência do contrato.

3.2.5.2. O atendimento deverá ser realizado de segunda à sexta-feira, das 08h às 20h.



3.2.5.3. O atendimento deverá ser prestado por profissionais qualificados, com conhecimento avançado na ferramenta.

3.2.5.4. Neste escopo, deverão ser providos, mas não limitados a estes, os seguintes serviços:

3.2.5.4.1. Suporte e melhorias para desenvolver novas aplicações, integrações, melhorias e novas funcionalidades pós-implantação dos serviços da solução;

3.2.5.4.2. Suporte às atividades operacionais que utilizem a solução no PJERJ;

3.2.5.4.3. Soluções de problemas funcionais que possam ocorrer na plataforma durante a sua operação;

3.2.5.4.4. Suporte às atividades de gerência e administração da solução;

3.2.5.4.5. Suporte às atividades de melhoria do desempenho da solução em produção;

3.2.5.4.6. Avaliação de impacto funcional, técnico e de esforços quando da solicitação de implantação de novas configurações, funcionalidades ou novos serviços;

3.2.5.4.7. Suporte na elaboração de procedimentos operacionais e de contingências;

3.2.5.5. Os profissionais da Contratada também deverão atuar no esclarecimento de dúvidas, correção de erros, resolução de mal desempenho da ferramenta, manutenção corretiva emergencial dos itens contratados, manutenção corretiva não emergencial, inclusão/exclusão de usuários.

3.2.5.6. A Contratada deverá prever a utilização de profissionais qualificados com os perfis de consultores especialistas em suporte e especialistas em manutenção da solução.

3.2.5.7. Para ambos os perfis, os prazos iniciar-se-ão a partir do envio de notificação formal pelo PJERJ.

3.2.5.8. Ao final do atendimento, a Contratada deverá elaborar um relatório onde conste, no mínimo, a demanda que ocasionou a abertura da ordem de serviço, as ações efetuadas, eventuais pendências, data e hora do início e fim do atendimento e a quantidade de horas realizadas.

3.2.5.9. O atendimento será avaliado pelo PJERJ e, somente após o aceite por parte do mesmo, será realizado o pagamento. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pelo Contratante. Neste caso, a ordem de serviço será encerrada por recusa do serviço.

3.2.6. Treinamento

3.2.6.1. Todo usuário licenciado na solução deverá ser treinado.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

3.2.6.2. O treinamento dos usuários em cada módulo da solução deverá ser agendado com o Gestor do Contrato imediatamente após a implantação destes, com prazo de aplicação não superior a 10 (dez) dias corridos.

3.2.6.3. A unidade de fornecimento do treinamento será em unidade, equivalente a 1 (um) dia de treinamento com carga horária de 8 (oito) horas.

3.2.6.4. No caso de treinamento com carga horária diversa de 8 (oito) horas, o custo total será calculado proporcionalmente em relação ao valor da unidade.

3.2.6.5. Neste caso, o Contratante não está obrigado a realizar a execução do restante de horas de Treinamento não utilizado.

3.2.6.6. O curso deverá ser apresentado em português (PT-BR).

3.2.6.7. Os treinamentos ocorrerão de forma remota (com aulas ministradas ao vivo), a fim de maximizar a participação dos mais diversos perfis de usuários.

3.2.6.8. Será de responsabilidade da Contratada prover a estrutura para a realização dos treinamentos, em especial, o ambiente virtual por onde as aulas serão ministradas, bem como toda a estrutura para o profissional docente.

3.2.6.9. O instrutor do treinamento deverá registrar a presença dos participantes indicados e enviá-la ao Contratante ao final do treinamento.

3.2.6.10. Deverá ser disponibilizada pela Contratada a videoaula (gravação dos treinamentos) aos participantes do treinamento (que farão uso da solução), permitindo que o conteúdo seja multiplicado a novos ou futuros usuários da solução.

3.2.6.11. A quantidade de participantes e as datas de treinamento serão pactuados em comum acordo entre Contratante e a Contratada.

3.3. Parcelamento do Objeto

3.3.1. Não se justifica o parcelamento do objeto, tendo em vista a necessidade de que todos os módulos que compõem as soluções: IT Service Management (ITSM), Project Portfolio Management (PPM) e IT General Management (ITGM), estejam íntegros e coordenados com vistas a atender um ou mais processos de trabalho. Na hipótese da contratação de múltiplos fornecedores, existe o risco de ocorrerem problemas com a integração e a atualização dos serviços hospedados em diferentes plataformas. Da mesma forma, diversos profissionais também necessitam ser treinados na ferramenta de forma conjunta e coordenada, uma vez que as atividades e habilidades necessárias para este fim passam horizontalmente por aquelas disciplinas oferecidas pela plataforma. Sendo a mesma empresa a desempenhar estas atividades, a coordenação e supervisão da implantação da ferramenta e treinamento dos usuários fins são mais eficientes e, conseqüentemente, melhores serão os resultados para o PJERJ.



3.3.2. Ademais, em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de gestão de TI, de e entre cada solução da plataforma integrada, contendo características de especificidade, complexidade e criticidade do ambiente, demanda-se a execução de suporte técnico adequado e especializado a tais atributos. Entende-se, então, que o parcelamento da contratação pode comprometer o seu satisfatório desempenho.

3.3.3. Sob a ótica da gestão de conflitos e alocação de responsabilidades, o parcelamento do objeto não é vantajoso na medida em que trará riscos para o PJERJ pelo aumento de esforço na gestão dos contratos decorrentes, pois operaria como intermediadora e solucionadora de conflitos entre dois ou mais fornecedores especializados e de alto conhecimento técnico, como no caso de ser necessário definir responsabilidades sobre eventos de inexecução contratual, capaz de dar azo a desconto sob pagamento devido ou algum tipo de sanção e penalidade. Outrossim, muito embora o princípio da boa-fé exija, em todas as fases da contratação, até mesmo na fase pós-contratual, conduta leal da contratada, poderá haver situações em que não seja possível identificar de forma clara e inequívoca sobre qual dos fornecedores recairá a responsabilidade por determinado evento de falha ou indisponibilidade dos serviços.

3.3.4. Assim sendo, conclui-se que a divisão do objeto, com a possível contratação de múltiplos fornecedores para os referidos serviços interligados e interdependentes, não é tecnicamente viável.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

4.1.1. A Contratada deverá cumprir, no que couber, as orientações da Instrução Normativa nº 01/2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental.

4.1.2. Em razão da natureza do objeto contratado, não ocorrerá descarte de nenhum equipamento durante a sua execução e assim sendo, não haverá impacto ao ambiente operacional do PJERJ decorrente da prestação dos serviços pretendidos.

4.2. Subcontratação

4.2.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Garantia Contratual

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

4.3.1. Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal n.º 14.133/2021, além das demais condições previstas no Edital.

4.4. **Indicação e/ou Vedação de Marca/Modelo/Produto**

4.4.1. O disposto neste item não se aplica a contratação descrita neste termo de referência.

5. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

5.1. **Condições Gerais de Execução**

Os serviços de licenciamento, itens I, II e III da tabela do item 1.1 serão prestados de forma remota. Com relação aos serviços dos itens IV, V e VI da mesma tabela, estes serão prestados preferencialmente de forma remota, não obstante quando for necessário, e de comum acordo entre as partes, deverão ser prestados nas dependências do Contratante, em sua sede localizada na cidade do Rio de Janeiro – RJ e observará a seguinte dinâmica:

5.1.1. **Procedimentos para acionamento dos serviços de licenciamento das soluções com suporte técnico**

5.1.1.1. Para início da execução desses serviços deverá ser levantado pelo Contratante o quantitativo de usuários imediatos das soluções dos itens I, II e III da tabela do item 1.1, isto é, aqueles usuários que necessitarão de acesso para acompanhar a execução do serviço de implantação de cada solução.

5.1.1.2. Tal quantitativo dependerá do cronograma de implantação proposto no Plano Técnico de Implantação pela Contratada e aprovado pelo Contratante, de tal forma a eximir o Contratante de consumir licenças em número superior ao efetivamente utilizado no momento da implantação.

5.1.1.3. A ativação de novas licenças será realizada mediante abertura de Ordens de Serviço por parte do Contratante, as quais deverão ser devidamente encaminhadas via e-mail à Contratada e deverão conter em sua abertura as especificações necessárias para a execução dos serviços, incluindo:

- a) A solução a ser licenciada juntamente com seu quantitativo;
- b) A data pretendida para início da ativação das licenças; e
- c) Demais informações necessárias para melhor entendimento e atendimento da Ordem de Serviço pela empresa Contratada, podendo esta sugerir através de seu preposto quais informações complementares se fazem necessárias.



5.1.1.4. O pagamento das subscrições será anual.

5.1.1.5. A Ordem de Serviço para acréscimo de licença poderá ocorrer a qualquer tempo, durante a execução contratual.

5.1.1.6. O pagamento das licenças acrescidas será pro-rata.

5.1.1.7. A cada início de ciclo de 12 (doze) meses o Contratante poderá rever o quantitativo de licenças que pretende desativar, ocasião em que deverá emitir, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, a correspondente Ordem de Serviço para decréscimo das licenças.

5.1.1.8. O quantitativo de subscrições projetados na tabela do item 1.1 resultado de uma estimativa, considerando o provável número de usuários totais até o fim da vigência do contrato, não obrigando, contudo, o Contratante em ativar sua integralidade, podendo, inclusive, desativar, no segundo ciclo de 12 (doze) meses do contrato em diante, subscrições ativadas no ciclo anterior.

5.1.1.9. Os chamados de suporte terão origem em decorrência de qualquer problema ou evento detectado pela equipe técnica da Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação do Contratante no tocante ao pleno estado de funcionamento da ferramenta, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração, otimização e atualização, bem como quanto a orientações sobre a correta utilização da plataforma de soluções.

5.1.2. Procedimentos para execução dos serviços de licenciamento das soluções com suporte técnico

5.1.2.1. Recebida a Ordem de Serviço, a Contratada deverá se mobilizar para seu atendimento em até 10 (dez) dias corridos.

5.1.2.2. A Contratada informará, dentro do prazo máximo estabelecido no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o número do chamado de suporte técnico no ato da comunicação efetuada pela correspondente equipe técnica do Contratante, o qual servirá de referência para acompanhamento do chamado, inclusive após o seu encerramento.

5.1.2.3. A Contratada atenderá aos chamados de suporte técnico dentro dos prazos estabelecidos conforme os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMS) previsto no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

5.1.3. O Serviço de manutenção evolutiva (assessoramento técnico) seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.3.1. Aberta a Ordem de Serviço de manutenção evolutiva (assessoramento técnico) avulsa, a mesma permanecerá em aberto até que o escopo nela previsto seja integralmente atendido, conforme indicação da fiscalização.

5.1.4. O Serviço de implantação das soluções seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.4.1. Somente poderá ser aberta Ordem de Serviço de implantação após validação de Plano Técnico de Implantação pelo Contratante.

5.1.4.2. Aberta a Ordem de Serviço de implantação de cada módulo da solução licenciada, a mesma permanecerá em aberto até que a funcionalidade esteja integralmente prática e operacional, conforme indicação da fiscalização.

5.1.4.3. Poderão ser emitidas Ordens de Serviço complementares para fins de correções de *bugs* ou mal funcionalidades derivadas da implantação não observadas pela fiscalização.

5.1.4.4. Emitida a Ordem de Serviço, a Contratada deverá se mobilizar para seu atendimento conforme cronograma exposto no Plano Técnico de Implantação, tal como o exemplo abaixo.

5.1.4.5. Cronograma de Implantação:

CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8
Planejamento	X							
Integrações	X							
Solução <i>IT Service Management</i> (ITSM)	X							
Diagnóstico e Avaliação	X							
Configuração/Customização		X	X	X	X	X	X	
Transição/Operação assistida				X	X	X	X	X
Solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM)		X						
Diagnóstico e Avaliação		X						
Configuração/Customização		X	X	X	X	X		
Transição/Operação assistida				X	X	X	X	X
Solução <i>IT General Management</i> (ITGM)						X		
Diagnóstico e Avaliação						X		



Configuração/Customização						X	X	X
Transição/Operação assistida							X	X

5.1.5. O Serviço de Treinamento seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.5.1. Procedimentos para acionamento dos serviços:

5.1.5.2. Cada serviço de treinamento só poderá ser efetuado após validação da implantação de cada módulo da solução pelo Contratante, garantindo que este esteja pronto para uso.

5.1.5.3. O acionamento do serviço de treinamento será realizado por meio de Ordem de Serviço encaminhada à Contratada, indicando o nome do treinamento requerido, a lista de participantes, bem como a data e horários desejáveis para execução de cada treinamento.

5.1.5.4. A Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos, a partir do recebimento da Ordem de Serviço, para indicar o nome do instrutor, informar a data e horário do treinamento e iniciar o serviço.

5.1.5.5. A critério do Contratante a data para início do treinamento poderá ser alterada mediante solicitação justificada pela Contratada.

5.1.5.6. A Contratada será responsável pelo agendamento dos treinamentos a serem executados, com envio aos alunos e fiscais do contrato de link para acesso remoto a sala de aula.

5.2. Obrigações do Contratante

5.2.1. Prover as informações necessárias para que a Contratada possa dar andamento as suas atividades.

5.2.2. Permitir ao pessoal técnico da Contratada, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Contratante, respeitadas as normas de segurança vigentes, se for o caso.

5.2.3. Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados pela Contratada, exigindo o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas por esta, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

5.2.4. Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela Contratada sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

5.2.5. 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.

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

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

5.2.8. Receber o objeto do contrato fornecido pela Contratada desde que esteja em conformidade com este documento de referência.

5.2.9. O Contratante disponibilizará uma equipe de profissionais para realização de testes e homologação dos serviços/funcionalidades disponibilizados no ambiente de homologação, ao final de cada ciclo de entrega das implantações.

5.3. Obrigações da Contratada

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

5.3.2. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no termo de referência.

5.3.3. Apresentar relação identificando os técnicos autorizados para o acesso às dependências do Contratante, devendo ser comunicado eventual substituição dos técnicos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

5.3.4. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021.



5.3.5. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste termo de referência ou pelo fiscal do contrato, os serviços prestados em que se verificarem vícios ou incorreções, inclusive após o recebimento definitivo do objeto.

5.3.6. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados ao Contratante, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.

5.3.7. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da prestação dos serviços.

5.3.8. Prestar, por escrito, todos os esclarecimentos e apresentar documentos relativos à execução dos serviços solicitados pelo Contratante, assim como comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, ao Fiscal do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais.

5.3.9. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação ou fornecimento de dados e informações obtidas, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

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

5.3.11. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive com a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

5.3.12. Após o término da vigência contratual, as soluções licenciadas deverão estar disponíveis para o Contratante por no mínimo 3 (três) meses para permitir a **migração de dados** para outra solução a ser implantada. O referido período não deverá gerar ônus para o PJERJ.

5.3.13. Ao final do contrato, não poderá haver entregas pendentes. O contrato só será considerado como cumprido integralmente caso não haja pendências relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

5.3.14. A Contratada deverá fornecer Plano Técnico de Implantação em até 10 (dez) dias corridos da Reunião Inaugural, para validação do Contratante, que poderá sugerir alterações conforme sua conveniência, desde que em comum acordo entre as partes.

5.3.15. O Plano Técnico de Implantação da ferramenta deverá conter um cronograma de implantação de cada solução licenciada, incluindo a migração de dados e operação assistida da solução (já funcional).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO.

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. As comunicações entre o Contratante e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3. O Contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Contratante poderá convocar a Contratada para reunião inicial, objetivando prestar os esclarecimentos necessários sobre assuntos relativos às questões operacionais, administrativas e de fiscalização do contrato, dentre outros.

6.5. A Contratada deverá indicar preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, nos termos do artigo 118 da Lei 14.133/21.

6.5.1. A indicação do preposto deverá ser formal, em documento no qual conste nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular, devendo ser este entregue na reunião inaugural.

6.5.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo Contratante, desde que devidamente justificada, devendo a Contratada designar outro para o exercício da atividade.



6.6. O gestor do contrato, representante da unidade requisitante, assim como seu substituto, acompanhará a contratação em todas as suas fases, do planejamento à execução do contrato e coordenará as atividades relacionadas à sua fiscalização.

6.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do artigo 117 da Lei nº 14.133/21.

6.7.1. O fiscal promoverá a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhará o desenvolvimento do contrato, conferindo os serviços executados e atestando os documentos pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

6.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações à Contratada para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

6.9. O fiscal informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.11. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.12. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

6.13. Eventual ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo Contratante, não eximirá a Contratada de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

7.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) previsto no Anexo B.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

7.1.1.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima as atividades contratadas;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.1.2. A Contratada deverá apresentar a cada período de faturamento nota fiscal para cada um dos serviços.

7.1.3. No pagamento dos serviços de Licenciamento das Soluções com Suporte Técnico deverão ser observadas as seguintes condições:

7.1.3.1. O pagamento dos licenciamentos será único, a cada ciclo de 12 (doze) meses.

7.1.3.2. O início do ciclo de 12 (doze) meses será contabilizado na data em que ocorrer a disponibilização, pela Contratada, do acesso às licenças requisitadas através de ordem de serviço emitida pela Contratante;

7.1.3.2.1. As licenças requisitadas deverão ser colocadas em disponibilidade em até 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada;

7.1.3.3. O pagamento de novos licenciamentos **após início do ciclo de 12 (doze) meses** será proporcional (pró-rata) ao período de ativação até o encerramento do ciclo, com vistas a garantir que, dentro de um mesmo ciclo de 12 (doze) meses, as subscrições de todas as licenças ativas terminem na mesma data.

7.1.4. No pagamento do serviço de Implantação da Solução deverão ser observadas as seguintes condições:

7.1.4.1. O período de faturamento será mensal, proporcional ao número de horas consumidas no período, observando a avaliação do Gestor / Fiscal do PJRJ em relação ao Instrumentos de Medição de Resultado (IMR) expostos no Anexo B.

7.1.4.2. Não será devido pagamento a serviço que, justificadamente, seja rejeitado pelo Contratante. Neste caso, a ordem de serviço será encerrada por recusa do serviço.



7.1.5. No pagamento do serviço de Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico) e no serviço de Treinamento deverão ser observadas as seguintes condições:

7.1.5.1. O período de faturamento será mensal, proporcional ao número de horas consumidas no período, por ordem de serviço plenamente concluída e aceita pelo Gestor / Fiscal.

7.1.6. Os serviços serão recebidos provisoriamente ao final de cada período de faturamento pelo fiscal do contrato que irá apurar o resultado da execução do objeto contratado em consonância com as especificações deste termo de referência, do edital e do contrato.

7.1.7. Após a aceitação provisória do objeto decorrente da avaliação dos serviços executados, a Contratada emitirá a nota fiscal ou fatura com o valor correspondente ao serviço dimensionado, quando então serão os serviços recebidos definitivamente, mediante o atesto no respectivo documento pelo fiscal e o fiscal substituto ou, na ausência destes, o gestor e/ou gestor substituto do contrato.

7.1.8. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste termo de referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

7.1.9. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, apontadas no recebimento provisório.

7.1.10. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/21, hipótese em que a Contratada emitirá a nota fiscal ou fatura no que corresponde à parcela incontroversa da execução do objeto.

7.1.11. A nota fiscal ou fatura será emitida pela Contratada discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao descrito no contrato, e será enviada ao endereço eletrônico informado pelo PJERJ na reunião inaugural, devendo estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, conforme documentos a seguir elencados, sob pena de recusa pelo Contratante:

a) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

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;

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.1.12. A contratada deverá informar na nota fiscal o percentual de IRRF a ser retido e recolhido pelo PJERJ, conforme regramento da Receita Federal do Brasil.

7.1.13. Recebida a nota fiscal ou fatura encaminhada pela Contratada, via correspondência eletrônica, o Contratante deverá autuar processo administrativo no 1º (primeiro) dia útil subsequente à data do recebimento.

7.1.14. O pagamento da nota fiscal ou fatura deverá ocorrer no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados do 1º (primeiro) dia subsequente a data da autuação do respectivo processo administrativo, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., podendo ser substituído por outro banco contratado pelo PJERJ.

7.1.15. Em havendo erro no documento de cobrança, irregularidade em quaisquer das certidões referentes à regularidade fiscal da Contratada, ou outra circunstância que desaprove o pagamento, este ficará pendente até que a Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não gerando à Contratada qualquer direito a alteração de preços ou compensação financeira por atraso de pagamento, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

7.1.16. A exclusivo critério do Contratante e por decisão fundamentada, poderá ser retida parte ou a totalidade dos valores devidos para satisfazer a quitação de multas, indenizações a terceiros, seguros ou outras despesas de responsabilidade da Contratada, nos termos da contratação, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

7.1.17. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

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

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta



8.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo de **menor preço global**.

8.1.1.1. A licitante com a proposta mais bem classificada deverá apresentar a planilha no modelo do Anexo da Composição de Custos.

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

8.1.2.1. Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, a proponente poderá readequá-lo, com a consequente redução no valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.

8.1.3. Serão exigidas das licitantes, durante a fase de Julgamento da proposta, Prova de Conceito (POC) da Solução Tecnológica ofertada para análise e avaliação da conformidade nas condições previstas no Anexo E do presente Termo de Referência, conforme previsto no Art. 17, § 3º da Lei. 14.133/2021.

8.1.4. As demais regras a serem aplicadas quanto à seleção do fornecedor têm previsão no Edital.

8.2. Consórcio

8.2.1. A participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio não será permitida, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de contratação de alta complexidade ou de inovação tecnológica, tampouco de grande vulto, considerado o valor fixado no art. 6º, XXII, da Lei Federal nº 14.133/2021. Ademais disso, o objeto, assim considerado cada grupo de itens, não é composto de partes divisíveis que possam ser executadas por empresas distintas e especializadas para caracterizarem o todo, sem que haja prejuízo para o conjunto dos serviços.

8.3. Cooperativas

8.3.1. Não será permitida a participação de cooperativas, uma vez que a atividade relacionada aos serviços a serem executados pela Contratada não se mostram congruentes com o sistema de cooperativismo, a teor do disposto no art. 10 da Instrução Normativa nº 05/2017/SEGES/MPDG.

8.4. Exigências de Habilitação

8.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

8.4.1.1. **Habilitação Jurídica**

8.4.1.1.1. As condições de habilitação jurídica têm previsão no edital, conforme art. 65 da Lei Federal nº 14.133/21.

8.4.1.2. **Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista**

8.4.1.2.1. As condições de habilitação fiscal, social e trabalhista têm previsão no edital, conforme art. 65 da Lei Federal nº 14.133/21.

8.4.1.3. **Habilitação Técnica**

8.4.1.3.1. Para fins de habilitação técnica, o licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

a) Técnico-Operacional

a.1) Atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 da Lei 14.133/2021, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade equivalente ou superior, os quais deverão dizer respeito a contratos executados para prestação de serviços de plataforma de soluções em nuvem, com as seguintes características mínimas:

a.1.1) As licitantes interessadas na prestação dos serviços do objeto desta contratação deverão apresentar no mínimo 1 (um) atestado que demonstre capacidade técnico-operacional na prestação de serviços de manutenção evolutiva / assessoramento técnico na solução ITSM com o mínimo de 5.000 (cinco mil) horas pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

a.1.1.1) Com relação a esta exigência, será admitida, para fins de comprovação de habilitação técnica, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante ou não, cujos períodos concomitantes serão computados uma única vez.

a.1.2) As licitantes interessadas na prestação dos serviços associados ao objeto desta contratação deverão apresentar no mínimo 1 (um) atestado, declaração ou carta que comprove que a licitante é parceiro especialista em implantação e autorizado a revender a plataforma de soluções e serviços ofertados do programa de parcerias com o fabricante da solução integrada, incluindo a consultoria e o suporte técnico, com vínculo ativo no momento da contratação.

a.1.3) As licitantes interessadas na prestação dos serviços associados ao objeto desta contratação deverão, também, apresentar 1 (um) atestado ou declaração expressa da fabricante da solução



integrada de que todos os módulos do sistema por ela ofertados estão plenamente desenvolvidos de forma nativa, integrados, testados e em condições de imediata implantação.

a.1.4) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante.

a.1.5) Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

a.1.6) O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.4.1.4. Habilitação Econômico-financeira

8.4.1.4.1. As condições de habilitação econômico-financeira estão previstas no edital.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Orçamento Estimado

9.1.1 O valor total estimado para a contratação é de R\$ 37.024.267,60 (trinta e sete milhões, vinte e quatro mil, duzentos e sessenta e sete reais e sessenta centavos).

9.1.2. Consta do Anexo da Composição de Custos, que integra este termo de referência, a demonstração dos preços unitários dos itens que integram os serviços.

9.1.2.1 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.

9.2. Reajustamento

9.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, constante do Anexo da Composição de Custos.

9.2.2. Após o interregno de um ano da data do orçamento estimado, e precedido de solicitação da Contratada, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação do Índice de Custo da

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC (LICITAÇÃO)
	Processo Administrativo nº: 2024-06015284

Tecnologia da Informação – ICTI/IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.2.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.2.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Os recursos necessários à realização do objeto ora licitado correrão à conta da dotação orçamentária indicada no edital.

11. SANÇÕES

11.1. A licitante ou a Contratada será responsabilizada administrativamente pelas infrações previstas no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/21, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções nos termos dos artigos 156 e 162 da referida lei.

11.2. Pelas infrações a seguir elencadas, o PJERJ aplicará as sanções de acordo com os graus, correspondências, descrições e incidências ora estabelecidas, assegurada a possibilidade de aplicação cumulativa das sanções, conforme o § 7º do art. 156 da Lei Federal nº 14.133/21.

11.2.1. As infrações descritas nas tabelas a seguir não são exaustivas, pelo que na hipótese de ocorrência de eventuais infrações ali não indicadas, bem como de reincidência, estas serão avaliadas pela Divisão de Procedimentos Apuratórios do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes – SGCOL/DELFA/DIPRA.

11.2.1.1. Sanções específicas para esta contratação:

11.2.1.1.1. Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração, na aplicação das sanções previstas no subitem acima, orientar-se-á pela gradação estabelecida nas tabelas abaixo, que trazem hipóteses de incidência de penalidades relacionadas a possíveis descumprimentos contratuais.

a) TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
Leve	Advertência cumulada ou não com multa no percentual de até 3% (três por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado
Média	Advertência cumulada com multa no percentual de até 4% (quatro por cento), por incidência, sobre o valor do Contrato licitado



Grave	Advertência/Impedimento de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual de até 8% (oito por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado
Muito Grave	Advertência/Impedimento de licitar e contratar/Declaração de Inidoneidade de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual de até 10% (dez por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado

b) TABELA 2 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, GRAU E INCIDÊNCIA

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços	Leve	Por ocorrência
2	Deixar de confirmar no prazo de 5 (cinco) dias corridos do recebimento da correspondente Ordem de Serviço o atendimento da Ordem de Serviço de Treinamento	Leve	Por ocorrência
3	Deixar de iniciar a execução do contrato na data prevista no termo contratual para início da vigência	Média	Por ocorrência
4	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar	Média	Por ocorrência
5	Deixar de prestar o serviço de Manutenção Evolutiva (Consultoria Técnica) por profissionais qualificados com conhecimento avançado na ferramenta	Média	Por ocorrência
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da equipe de fiscalização do contrato	Média	Por ocorrência
7	Deixar de realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive com a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços	Média	Por ocorrência
8	Deixar de 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 documento de	Grave	Por ocorrência



Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
	referência, às normas e protocolos do PJERJ, ao interesse público e a segurança operacional		
9	Na aferição do IND03 entregar 60% ou menos do previsto, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses alternados.	Grave	Por ocorrência
10	Deixar de cumprir normas e procedimentos de segurança da informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ.	Grave	Por ocorrência
11	Deixar de manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato	Muito Grave	Por ocorrência

12. ANEXOS

12.1. Compõem este Termo de Referência os seguintes anexos:

Anexo A – Estudo Técnico Preliminar (ETP)

Anexo B - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

Anexo C - Especificação Técnica das Soluções

Anexo D - Composição de Custos

Anexo E – Prova de Conceito

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DE SOLUÇÃO DE TI		
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
_____ João Marcelo Romano Mat. 33867	_____ Marcelo Marçal da Silva Mat. 19037 _____	_____ Guilherme Knibel Ferreira Mat. 11571682



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE BEM/SERVIÇOS DE TIC
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2024-06015284

	<p>Sergio Alves Ribeiro Mat. 19691</p> <hr/> <p>Marcelo Pia de Oliveira Costa Mat. 24105</p> <hr/> <p>Marcos de Carvalho Monteiro Mat. 19694</p> <hr/> <p>Bruno Raphael Pereira Morais Mat. 33873</p> <hr/> <p>Liliane Alves Viana Penedo de Souza Mat. 33898</p> <hr/> <p>Natalie Mussi Tavares Mat. 32028</p>	
	<hr/> <p>Daniel Lima Haab Mat. 5007390</p> <p>Secretário-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação</p>	
	<p>Rio de Janeiro, 15 de Fevereiro de 2024.</p>	