

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO		
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)		
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773		

1. OBJETO

1.1. Prestação de serviços técnicos especializados para o Sistema Integrado de Gestão Pública GRP-Thema, englobando: serviços de suporte técnico, manutenções corretivas e evoluções tecnológicas, apurações especiais e melhorias decorrentes de normas legais; serviços de assessoria e treinamento, através de banco de horas; e serviços de manutenções evolutivas e adaptativas, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicáveis a funcionalidades já existentes nos módulos, serviços de desenvolvimento e/ou modificação de funcionalidades do software GRP para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), através de banco de ponto de função, consoante condições, exigências e quantitativos especificados neste Termo de Referência e seu (s) anexo (s).

ITEM	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade
1	Manutenções evolutivas e adaptativas, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicáveis a funcionalidades já existentes nos módulos.	Ponto de função	3.390
2	Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais.	Meses	60
3	Assessoria	Horas	1.934
4	Treinamento à distância	Horas	480

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

1.3. O regime de execução contratual será de empreitada por preço global para o item 2 e empreitada por preço unitário para os demais itens que compõem o objeto da presente contratação.



1.4. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados a partir da data indicada no memorando de início, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no DJERJ, na forma do art. 106 da Lei nº 14.133/21 e prorrogável nos termos do art. 107 do mesmo diploma legal.

1.5. O Sistema Integrado de Gestão Pública GRP-Thema também será adiante designado neste termo de referência apenas como Sistema.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. As justificativas e os objetivos da contratação, com o fito de atender as necessidades do TJRJ, encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (ETP), Anexo A do presente Termo de Referência;

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2025 do TJRJ, conforme detalhamento constante em item específico do Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (ETP), Anexo A do presente Termo de Referência.

3.2. Parcelamento do Objeto

3.2.1. O parcelamento não é aplicável nos casos de contratação por inexigibilidade de licitação.

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.

4.2. Subcontratação

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Garantia Contratual

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

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 contrato.

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

4.4.1. O produto a que se referem os serviços contratados é o Sistema Integrado de Gestão Pública GRP-Thema, cuja propriedade intelectual pertence à Pólis Informática Ltda.

4.5. Condição de Manutenção de Sigilo

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

4.5.2. A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança (ANEXO G), em conformidade com o Anexo B;

4.5.3. Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação do serviço, em conformidade com o Termo de Compromisso de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança;

4.5.4. Quando nas dependências do TJERJ, os profissionais da empresa contratada ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do Poder Judiciário, inclusive aqueles referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Execução

5.1.1. Horário da prestação de serviço da CONTRATADA: Dias úteis de segunda-feira a sexta-feira das 9h às 19h.

5.1.2. A execução do objeto se processará através de ordens de serviço, encaminhadas à CONTRATADA, indicando se é uma manutenção evolutiva/adaptativa, serviço de suporte técnico, manutenção corretiva, evolução tecnológica, apuração especial, melhoria treinamento ou assessoria.

5.1.3. Manutenções evolutivas e adaptativas



5.1.3.1. Evolutivas: É toda alteração, inclusão ou exclusão de requisitos funcionais para adequação do Sistema às novas necessidades, tais como mudanças nos processos de trabalho, alterações decorrentes de imposições legais e modificações nas especificações e requisitos provenientes do CONTRATANTE ou de terceiros.

5.1.3.2. Adaptativas: É toda alteração em requisitos não funcionais, como por exemplo, melhoria da qualidade, melhoria de desempenho ou mudanças na operação do Sistema, podendo ser realizada com ou sem redocumentação dos requisitos.

5.1.3.3. As etapas de atendimento à manutenção evolutiva e adaptativa estão definidas a seguir.

5.1.3.4. Ao receber a ordem de serviço, a CONTRATADA poderá interagir com o CONTRATANTE para obter o entendimento da solicitação realizada visando elaborar a lista de requisitos com o detalhamento das funcionalidades e alterações de interfaces que serão desenvolvidas visando atender à solicitação realizada.

5.1.3.5. A CONTRATADA irá submeter a lista de requisitos para aprovação, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento da ordem de serviço, ao CONTRATANTE, que poderá solicitar alterações até aprovar o documento.

5.1.3.6. Uma vez aprovada a lista de requisitos, a CONTRATADA terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o recebimento formal da aprovação da lista de requisitos, para apresentar a planilha de contagem com a quantidade de pontos de função necessário para o atendimento da ordem de serviço.

5.1.3.7. A planilha de contagem de pontos de função deverá detalhar a codificação, esclarecendo, no mínimo, qual atividade ou transação da SOLUÇÃO será desenvolvida ou alterada e quais processos ou requisitos serão atendidos, para validação da Planilha de Contagem Detalhada (ANEXO C) pelo Fiscal Técnico SGTEC.

5.1.3.8. Aprovado o orçamento pelo Fiscal Requisitante e o Gestor do Contrato, a ordem de serviço será devolvida à CONTRATADA que terá o prazo estipulado na tabela a seguir (item 5.1.3.9) para entregar a solução à CONTRATANTE. Para estipulação do prazo, não será contabilizado o dia inicial do encaminhamento da ordem de serviço à CONTRATADA, após aprovação dos custos, e será computado o dia final integralmente. O prazo contratual de entrega inclui o tempo de desenvolvimento e homologação da melhoria.

5.1.3.9. Tabela do prazo de atendimento da Manutenções evolutivas e adaptativas:



Tamanho máximo do serviço em pontos de função	Prazo máximo para atendimento da demanda, Após aprovação de custos (em dias corridos)
10	45
20	75
30	105
40	135
60	165
80	195
100	225
Acima de 100	Negociado entre as partes

5.1.3.10. O atendimento será considerado concluído quando a solução for disponibilizada ao CONTRATANTE, independentemente da instalação em produção, que ocorrerá em data a ser definida pelo CONTRATANTE.

5.1.3.11. A CONTRATADA poderá solicitar um prazo adicional, quando houver necessidade em função da complexidade do serviço a ser executado ou de pendências que não sejam da responsabilidade da CONTRATADA, ficando a critério do Fiscal Técnico ou Gestor/Fiscal Requisitante aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela CONTRATADA.

5.1.3.12. Caso o CONTRATANTE entenda que a justificativa não é procedente, prevalecerá o prazo inicialmente estipulado.

5.1.3.13. A solicitação de prazo adicional para atendimento não justifica a suspensão do atendimento pela CONTRATADA e, durante a avaliação da solicitação pelo CONTRATANTE, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço.

5.1.3.14. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades não previstas em homologação de requisitos prévia, que venham a modificar o escopo ou os requisitos de demanda solicitada, ou por interesse das partes, os prazos poderão ser revistos e modificados.



5.1.3.14.1. As ordens de serviço com orçamento aprovado, que porventura sejam canceladas pelo demandante, o pagamento de ponto de função será proporcional ao tempo decorrido para entrega do serviço solicitado.

5.1.3.15. Quando da entrega do serviço para sua aprovação final, a CONTRATADA deverá fornecer:

5.1.3.15.1. Documentação a respeito do serviço desenvolvido e manual atualizado;

5.1.3.15.2. Relatório contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição do serviço efetuado e a memória de cálculo atualizada, evidenciando objetivamente o serviço realizado.

5.1.3.16. A contratada deverá fornecer a cada faturamento um RAT (ANEXO E) contendo a identificação dos serviços efetuados, data de abertura, data da aprovação da proposta, descrição do serviço efetuado, tamanho em ponto de função, prazo para o atendimento, data limite para entrega, data da entrega, data do aceite, data da entrada em produção, SLA e dias de atraso, caso haja, valor bruto, cálculo IASM, desconto aplicado, caso haja e valor líquido, além das evidências de cada atendimento, tais como: e-mails, atas de reunião, aprovações do usuário e aceite.

5.1.3.17. Aprovada a entrega a Contratada preencherá o documento constante do RAT (ANEXO E) e será provido o aceite pelos Fiscais da Contratante.

5.1.3.18. Para fins de faturamento, será considerada entregue a solicitação após a apresentação e aceite pelo setor e implantação no ambiente de produção.

5.1.3.19. A utilização deste serviço de manutenção evolutiva/adaptativa ficará a critério do CONTRATANTE, que poderá utilizá-lo parcial ou integralmente, conforme sua necessidade, durante a vigência do contrato, através da emissão de solicitações de serviço.

5.1.3.20. No caso de projetos de melhorias, que abrangem manutenções evolutivas e adaptativas, a CONTRATADA deverá realizar apresentações para funcionários ou usuários designados pelo CONTRATANTE, presencialmente ou com transmissão por videoconferência ou qualquer outro meio, com o objetivo de exibir as funcionalidades novas ou alteradas, sem ônus para o CONTRATANTE

5.1.4. Mensuração dos serviços de Manutenções evolutivas e adaptativas

5.1.4.1. Os serviços de manutenções evolutivas e adaptativas serão mensurados conforme a medição em pontos de função de cada Ordem de Serviço.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.1.4.2. Na medição dos serviços por ponto de função, será utilizada a métrica Ponto de Função (PF), definida no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3.1, publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), no Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2 e Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos Data Warehouse, publicados pela Secretaria de Logística da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e no Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software (NMS) do TJRJ (Anexo B).

5.1.4.3. A utilização de novas versões dos documentos citados no item 5.1.4.2, será objeto de acordo entre as partes. Após o aceite, a CONTRATADA fará as devidas adequações no prazo de 15 (quinze) dias após a comunicação do CONTRATANTE.

5.1.4.4. Em caso de divergências, prevalecerão as definições do Roteiro de Métricas de Software do SISP e no Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos Data Warehouse, exceto quanto às definições expressas no Guia de Contagem do TJRJ.

5.1.4.5. Toda contagem deverá resultar em pontos por função brutos – PFB, ou não ajustados.

5.1.4.6. No caso de a CONTRATADA identificar algum item não passível de contagem e que não conste do Guia de métrica do TJRJ, deverá ser enviado relatório técnico ao CONTRATANTE que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item no Guia de Métricas do TJRJ.

5.1.4.7. A CONTRATADA registrará a quantidade de pontos de função por funcionalidade em planilha de contagem, submetendo-a a posterior aprovação da CONTRATANTE, de acordo com o modelo constante do Anexo D.

5.1.4.8. A contagem dos pontos de função será do tipo detalhada.

5.1.4.9. A contagem deverá considerar os fatores de impacto previstos no Roteiro de Métricas do SISP e no Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software (NMS) do TJRJ.

5.1.4.10. Nas divergências entre a contagem final dos pontos de função da CONTRATADA e do CONTRATANTE, se:

5.1.4.11. Diferença de até 5% (cinco por cento), prevalecerá a contagem do CONTRATANTE;

5.1.4.12. Diferença superior a 5% (cinco por cento), serão tratadas em reuniões entre CONTRATANTE e CONTRATADA.



5.1.4.13. Após as reuniões com a CONTRATADA, se ainda persistirem as divergências, prevalecerá a contagem do CONTRATANTE, salvo se a CONTRATADA custear profissional isento, aceito por ambas as partes, não vinculado à CONTRATADA, com certificado IFPUG vigente, para servir de árbitro e definidor do valor da contagem em questão, cujas conclusões serão acatadas por ambas as partes. O profissional certificado deverá apresentar laudo detalhado quanto à contagem controversa.

5.1.4.14. A existência de divergências quanto às contagens não autoriza a CONTRATADA a onerar os prazos ou o nível de atendimento previsto para os serviços solicitados.

5.1.4.15. Qualquer serviço que implique em aumento do número de pontos de função contratados, deverá ser prévia e expressamente aprovado pelo CONTRATANTE.

5.1.4.16. A CONTRATADA deverá fornecer a cada faturamento o relatório de atividades do mês de referência - RAT (Anexo E) - contendo as informações sobre os chamados de manutenções evolutivas e adaptativas atendidas no mês.

5.1.5. Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais;

5.1.5.1. Os serviços necessários à sustentação do sistema GRP são aquelas listas a seguir:

5.1.5.1.1. **Manutenção corretiva:** É toda alteração no software para solução de defeitos, inclusive decorrentes de não conformidades com a especificação técnica da função, bem como acertos nos dados decorrentes de defeitos. Cabe a empresa o desenvolvimento e homologação da manutenção corretiva.

5.1.5.1.2. **Apuração especial:** São funcionalidades executadas para corrigir problemas de dados incorretos na base de dados das aplicações, atualizar dados em bases de dados de aplicações, gerar um relatório específico ou arquivo para o usuário por meio de recuperação de informações nas bases de dados da aplicação ou reexecução de uma apuração especial. As apurações especiais para avaliar, corrigir, identificar, informar, bem como quaisquer outros serviços decorrentes de erros em funcionalidades estão inclusos no escopo da continuidade do suporte.

5.1.5.1.3. **Inovações tecnológicas:** São atualizações tecnológicas, realizadas pela CONTRATADA no produto GRP, de sua propriedade, visando melhorar a arquitetura, segurança e performance do software, que o CONTRATANTE se aproveitará, visando sempre dispor da versão mais atual e moderna do produto contratado.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO		
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)		
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773		

5.1.5.1.4. **Manutenções Evolutivas decorrentes de mudanças legislativas:** Todas as alterações necessárias em funcionalidades e módulos já existentes na ferramenta GRP que visem atender a determinações legislativas e normativas.

5.1.5.1.5. **Suporte técnico:** dúvida, dificuldade de utilização, operação ou parametrização do sistema.

5.1.5.1.6. Os serviços de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação e Apurações Especiais, decorrentes de atos normativos, estão inclusas no valor global do serviço, não sendo mensurado no guia de métricas adotado pelo TJRJ.

5.1.5.2. As etapas de atendimento dos serviços de Manutenção Evolutiva decorrente de alteração legislativa estão definidas a seguir:

5.1.5.2.1.1. Ao receber a ordem de serviço, a CONTRATADA deverá atender à solicitação o mais brevemente possível e sempre respeitando os prazos definidos em contrato.

5.1.5.2.1.2. As ordens de serviço deverão ter seu nível de criticidade definido, para que seja possível definir os prazos de entrega de solução definitiva, de acordo com a tabela a seguir.

5.1.5.2.1.3. Tabela informando o prazo de atendimento das manutenções.

Categoria do Serviço	Criticidade	Impacto	Prazo máximo para entrega da ordem de serviço atendida
Manutenções Evolutivas decorrentes de Ato Normativo	NIVEL 01	Corresponde às necessidades do CONTRATANTE que têm grande impacto nos processos de trabalho de um número grande de usuários ou grande impacto no negócio.	45 dias corridos



	NIVEL 02	Corresponde às necessidades do CONTRATANTE e que têm impacto nos processos de trabalho de um grupo de usuários ou impacto médio no negócio.	60 dias corridos
	NIVEL 03	Corresponde às necessidades do CONTRATANTE e causam pouco impacto no negócio.	90 dias corridos

5.1.5.2.1.4. Os prazos de atendimento são contabilizados a partir do recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA. No caso de dúvidas na solicitação, será contabilizado a partir dos esclarecimentos devidos prestados pela CONTRATANTE.

5.1.5.2.1.5. Nos prazos estabelecidos em dias, não será contabilizado o dia inicial do recebimento da Ordem de Serviço, e será computado o dia final integralmente.

5.1.5.2.1.6. Na abertura da ordem de serviço, o CONTRATANTE indicará a criticidade de acordo com o tipo de serviço.

5.1.5.2.1.7. Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido nos Prazos de Atendimento para Serviços de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais, em decorrência da abrangência do problema, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e o novo prazo proposto, submetendo-o ao CONTRATANTE para aprovação.

5.1.5.2.1.8. Caso o CONTRATANTE entenda que a justificativa não é procedente, o prazo estabelecido pelo CONTRATANTE deverá ser mantido, ficando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas pelo não cumprimento do serviço no prazo.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.1.5.2.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer a cada faturamento um relatório de atividades do mês de referência - RAT (Anexo D) - contendo as informações sobre as ordens de serviço de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais.

5.1.5.3. As etapas de atendimento dos serviços de Manutenção Corretiva, Apurações Especiais e Suporte Técnico estão definidas a seguir:

5.1.5.4. A partir da identificação de uma dúvida, dificuldade de utilização, operação ou parametrização do sistema, a CONTRATANTE, por meio de seus usuários, prévia e formalmente autorizados, deverão registrar chamado no Help Desk da CONTRATADA, e-mail ou telefone.

5.1.5.5. As solicitações de Manutenção Corretiva, Apurações Especiais e Suporte Técnico deverão ser registradas para possibilitar o seu acompanhamento e poderão ser realizadas durante 24 horas dos 7 dias da semana, nos 365 dias do ano.

5.1.5.6. O registro e o atendimento devem ocorrer em língua portuguesa por meio preferencialmente de ferramenta em sítio de internet a ser disponibilizada pela CONTRATADA. Caso essa disponibilização seja inviabilizada, ao menos um dos seguintes canais de comunicação deve ser disponibilizado: sítio internet, correio eletrônico, plataforma de comunicação eletrônica utilizada pelo CONTRATANTE ou contato telefônico, através de um único número telefônico, do tipo '0800', isto é, sem custo de ligação para o TJRJ.

5.1.5.7. Para fins de atendimento do caso, este chamado será classificado quanto à sua criticidade e terá um técnico da CONTRATADA designado para realizar o atendimento remoto via Help Desk da CONTRATADA, e-mail ou telefone.

5.1.5.8. A Contratada deverá prestar suporte técnico telefônico para qualquer usuário do sistema, das 09:00 horas às 19:00 horas, em todos os dias úteis. A definição de dia útil deve seguir o calendário oficial do TJRJ para o Município do Rio de Janeiro. Por outros canais de comunicação (ex.: por internet, correio eletrônico ou pela plataforma de comunicação eletrônica utilizada pelo CONTRATANTE), sem limite de horas ou chamados e com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto e solução de problemas.

5.1.5.9. No caso de parada de sistema em produção, o atendimento de suporte será prestado nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados.



5.1.5.10. É facultado ao CONTRATANTE efetuar número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência deste contrato.

5.1.5.11. Todos os chamados deverão ser registrados em ordens de serviço;

5.1.5.12. O profissional responsável pelo atendimento de suporte técnico da Contratada deverá ser capacitado na SOLUÇÃO;

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

5.1.5.13.1. Severidade 1 (Urgente): Problema causa perda ou paralisação total do sistema; ou a operação passa a ser crítica para o negócio; ou a situação constitui uma emergência;

5.1.5.13.2. Severidade 2 (Alta): Problema de grande impacto, onde as operações do cliente são interrompidas, mas o sistema continua respondendo, ainda que de modo restrito; ou o trabalho não pode ter sequência razoável;

5.1.5.13.3. Severidade 3 (Média): Problema de médio impacto, que envolve perda de funcionalidade, mas permite que o usuário continue trabalhando. Pode ser um pequeno problema, com a perda ou não de funcionalidades, ou impacto na operação do cliente e que pode ser facilmente remediado pelo usuário;

5.1.5.13.4. Severidade 4 (Baixa): Problema não causa qualquer perda de funcionalidade. Constitui um erro de baixa criticidade, comportamento incorreto ou erro de documentação, que não impede a operação do sistema.

5.1.5.14. O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema seguirá para cada grau de severidade a seguinte classificação:

5.1.5.14.1. Severidade 1 (Urgente): Iniciar o atendimento remoto em até 1 (uma) hora útil após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do início do atendimento;

5.1.5.14.2. Severidade 2 (Alta): Iniciar o atendimento remoto em até 2 (duas) horas úteis após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 1 (um) dia útil, contadas a partir do início do atendimento;

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.1.5.14.3. Severidade 3 (Média): Iniciar o atendimento remoto em até 1 (um) dia útil após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 4 (quatro) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado;

5.1.5.14.4. Severidade 4 (Baixa): Iniciar o atendimento remoto em até 2 (dois) dias úteis após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado.

5.1.5.15. A contratada deverá fornecer mensalmente um RAT (ANEXO D) contendo a identificação do serviço efetuado, data de abertura, data de início do atendimento, descrição do serviço efetuado, grau de severidade, prazo para o atendimento, data limite para entrega, data efetiva da entrega, data do aceite, SLA e dias de atraso, caso haja, além da (s) evidência (s) do (s) atendimento (s), tais como: e-mails, atas de reunião, aprovações do usuário e aceite.

5.1.5.16. O serviço de evolução tecnológica contemplará o direito à atualização para novas versões e ao serviço de upgrade e migração de versão do ambiente, durante todo período do contrato;

5.1.5.17. Sempre que houver atualização dos produtos, a Contratada deverá fornecer upgrades para novas versões (ou patches) publicadas durante o período de contratação, sem ônus para o TJRJ;

5.1.5.18. Eventual indisponibilidade do meio de acesso remoto à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cuja causa seja atribuída a esta, não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA no atendimento de chamados de suporte técnico. Tal indisponibilidade implicará, porém, no acréscimo de prazo para solução do problema correspondente ao período que o meio de acesso remoto tenha ficado indisponível, não sendo alterado o prazo para início do atendimento ao chamado.

5.1.5.19. O TJRJ não permitirá o acesso remoto à sua base de dados de produção para Suporte Técnico à SOLUÇÃO, por motivos de política de segurança de acesso.

5.1.5.20. O Serviço de Suporte Técnico Remoto deverá iniciar na data indicada no memorando de início, após a assinatura do contrato.

5.1.5.21. O prazo do Serviço de Suporte Técnico Remoto será de 60 (sessenta) meses após assinatura do contrato, a partir da data indicada no memorando de início.



5.1.5.22. Os prazos dos atendimentos poderão ser repactuados - em comum acordo - por questões de necessidades legais, complexidade ou dependência externa.

5.1.6. Serviço de Assessoria

5.1.6.1. A Contratada deverá prestar até 1.934 horas para o serviço de assessoria, sob demanda do CONTRATANTE. A contagem de tempo se fará por meio de um banco de Horas e a dinâmica de uso se dará dentro do horário comercial, nos dias úteis, das 9:00 h às 19:00 h, nas seguintes situações:

- a) Migrações de versões, migrações de servidores, situações de melhoria de desempenho e segurança, dentre outras relacionadas
- b) Normatização da configuração, funcionamento e segurança da SOLUÇÃO implantada.
- c) A contratada realizará uma assessoria para diagnosticar e identificar as causas dos problemas de desempenho da SOLUÇÃO, entregando um relatório detalhado com as recomendações necessárias para a otimização do sistema.
- d) Proposta de soluções técnicas que garantam a alta disponibilidade do ambiente do CONTRATANTE.
- e) Criação de bibliotecas de instalação, datacenters, clusters, domínios de storage e políticas de balanceamento de carga de máquinas virtuais.
- f) Assessoria Operacional para apoio às áreas de negócio, tais como: parametrizações de sistema, mapeamento de processos, alteração de registros via banco de dados, implantações que não envolvam desenvolvimento de funcionalidades ou módulos constantes em versões nativas do sistema.

5.1.6.2. Para as horas utilizadas no Serviço de Assessoria, a Contratada deverá fornecer um RAT (ANEXO F) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição, total de horas e valor total bruto da Assessoria realizada, SLA e dias de atraso, junto com a(s) evidência(s) do(s) atendimento(s), tais como: e-mails, atas de reunião, aprovações do usuário e aceite.

5.1.6.3. A solicitação para uso das horas do banco de horas será sob demanda do CONTRATANTE, por meio da abertura de ordem de serviço, encaminhada por e-mail.

5.1.6.4. O banco de horas será controlado pelo Fiscal Técnico SGTEC.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.1.6.5. A utilização das horas ficará a critério do Contratante, que poderá utilizá-las ou não, parcial ou completamente, durante a vigência do contrato.

5.1.6.6. O Serviço de assessoria deverá estar disponível na data do início do contrato indicada no memorando de início.

5.1.6.7. O Serviço de assessoria deverá ser iniciado em data acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sendo estipulado o prazo máximo de até 5 dias úteis após o recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA, se nenhuma data for acordada entre as partes.

5.1.7. Especificação dos Serviços de Treinamento

5.1.7.1. O CONTRATANTE poderá solicitar treinamentos complementares para atender às demandas específicas dos usuários. Esses treinamentos serão direcionados principalmente a novos colaboradores ou aqueles que não tiveram a oportunidade de participar dos treinamentos iniciais.

5.1.7.2. As datas, horário e composição das turmas para os treinamentos deverão ser previamente acordados com o CONTRATANTE para utilizar o banco das 480 horas para treinamento sob demanda.

5.1.7.3. Para os treinamentos, o CONTRATANTE deverá prover ambiente que permita a interação online com os participantes.

5.1.7.4. Caberá à CONTRATADA prover o material didático, em mídia eletrônica, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC).

5.1.7.5. Todo material didático deve ser redigido na língua portuguesa, podendo ser editado e reproduzido pela CONTRATANTE, para que possa utilizá-lo em ações de atualização e no treinamento de novos usuários.

5.1.7.6. A utilização de todas as horas de treinamento ficará a cargo do CONTRATANTE, que poderá utilizá-las ou não durante a vigência do contrato.

5.1.7.7. Os treinamentos deverão ser prestados em dias úteis (de segunda a sexta-feira), no período compreendido entre 09 e 19 horas. Cada treinamento deverá ter uma carga horária diária de, no máximo, 08 (oito) horas.

5.1.7.8. Os horários de início e de término das atividades dos treinamentos deverão ser cumpridos, conforme definido pelo CONTRATANTE. Nos eventuais atrasos que venham a ocorrer, deverá ser



realizada a devida compensação, tendo em vista a integralidade dos treinamentos de interesse do CONTRATANTE.

5.1.7.9. O horário para eventual compensação será definido pelo CONTRATANTE.

5.1.7.10. Após a realização de cada turma de treinamento, a CONTRATADA deverá enviar a cópia da lista de presença e a cópia dos certificados dos alunos, que deverá, no mínimo, conter a descrição do treinamento, o período, a carga horária e o percentual de presença do aluno.

5.1.7.11. No prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos treinamentos, a CONTRATADA deverá fornecer o Certificado de Participação para os colaboradores que o concluírem, desde que tenham o aproveitamento mínimo exigido pelo programa.

5.1.7.12. O CONTRATANTE irá analisar os resultados das avaliações de aprendizagem entregues pela CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos efetuados, podendo, caso necessário, solicitar à CONTRATADA a repetição daqueles que não tiverem atingido os objetivos, sem ônus para o CONTRATANTE.

5.1.7.13. A capacitação dos usuários e da equipe técnica do CONTRATANTE deve ser planejada de forma sistematizada e deve ter os princípios definidos na Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 10015:2001 e as diretrizes da CONTRATANTE.

5.1.7.14. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de curso com a ementa, descrevendo as habilidades e conhecimentos esperados pelos concludentes.

5.1.7.15. Para todos os módulos de treinamento, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de aprendizagem aos participantes e enviar os resultados a equipe de Gestão da Contratação.

5.1.7.16. A solicitação do Serviço de Treinamento se processará por ordem de serviço encaminhada por e-mail.

5.1.7.17. O Serviço de Treinamento deverá ser iniciado em data acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, sendo estipulado o prazo máximo de até 20 dias úteis, após o recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA, se nenhuma data for acordada entre as partes.

5.1.7.18. Para a comprovação das horas utilizadas no Serviço de Treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer um RAT (ANEXO F) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do treinamento, a descrição, total de horas e valor total bruto do treinamento realizado, SLA e dias de atraso, além das evidências descritas no item 5.1.7.10.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.2. Materiais/Equipamentos/Outros a serem disponibilizados

5.2.1. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura de espaço físico, mobiliário, instalações elétricas e lógicas, energia, refrigeração, telefonia e água para os serviços prestados em suas dependências.

5.2.2. Os serviços remotos poderão ser prestados a partir de qualquer cidade do Brasil.

5.3. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021)

5.3.1. O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.4. Obrigações do Contratante

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

5.4.2. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo(s) Fiscal(is) do Contrato e visados pelo(s) Gestor(es) do Contrato, de acordo com a legislação vigente;

5.4.3. 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.

5.4.4. 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;

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

5.4.6. Disponibilizar, em tempo hábil, toda a infraestrutura tecnológica necessária ao funcionamento da solução GRP, conforme especificações técnicas constantes no Anexo H - Planejamento do Ambiente GRP Thema, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Servidores físicos ou virtuais com as configurações mínimas exigidas;
- b) Sistema operacional compatível;
- c) Rede lógica e física com conectividade adequada;
- d) Acesso à internet e liberação de portas e domínios necessários;



- e) Ambientes de homologação e produção segregados;
- f) Balanceador de carga, se aplicável;
- g) Acesso remoto via VPN ou Terminal Server;
- h) DNS temporário e definitivo conforme solicitado.

5.5. Obrigações da Contratada

5.5.1. Executar os serviços conforme especificações deste termo de referência, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

5.5.2. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos;

5.5.3. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no termo de referência.

5.5.4. A CONTRATADA deverá garantir que a solução possua desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo CONTRATANTE, sem degradação da performance.

5.5.5. A CONTRATADA deve garantir a atualização da solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação federal, estadual ou municipal, órgãos de controle como Tribunal de Contas e CNJ, fornecimento de novas versões da solução desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional e correção de eventuais erros nos componentes da solução.

5.5.6. 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 horas.

5.5.7. 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.

5.5.8. 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.

5.5.9. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados à CONTRATANTE, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.5.10. 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.

5.5.11. 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.

5.5.12. 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.

5.5.13. 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.

5.5.14. Nos termos da Resolução 370/2021, art. 32 do CNJ, a CONTRATADA deverá realizar depósito da documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, do código-fonte junto a autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares para garantia da continuidade do serviço envolvido no objeto deste contrato.

5.5.15. Atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.

5.5.16. A Contratada, independentemente da atuação do fiscal do contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes neste termo de referência.

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



5.5.18. A Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação da empresa, apresentada para a presente contratação, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente.

5.5.19. A Contratada deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender as exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações Contratadas.

5.5.20. A Contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

5.5.21. Recompôr o valor da garantia contratual sempre que a anterior vença ou tenha o seu valor reduzido em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda sempre que ocorrer modificação no valor do contrato, durante a sua vigência.

5.5.22. A Contratada deverá observar rigorosamente todos os itens do Termo de Referência, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispondo da infraestrutura e equipe técnica exigidas para a perfeita execução do objeto.

5.5.23. A Contratada deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho

5.5.24. Todas as informações transmitidas pelo Contratante para a Contratada e aos seus funcionários são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do Contratante.

5.5.25. Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com o fornecimento das Licenças de Uso do Software e a prestação do serviço contratado.

5.5.26. A Contratada garantirá o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, sendo vedado à Contratada fornecer a terceiros qualquer informação a respeito dos dados cadastrais que receber do Tribunal de Justiça, por força das obrigações, a que estará vinculada, sob pena de responsabilidade civil e criminal, na forma da lei.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.5.27. A Contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato.

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

5.5.29. A CONTRATADA se responsabiliza pela atualização ou, no caso de descontinuidade, substituição por solução semelhante de quaisquer componentes de softwares de terceiros que sejam utilizados no desenvolvimento e manutenção do Sistema objeto desta contratação ou que dela dependa o funcionamento do Sistema em questão, bem como fornecimento de licenças para o uso dessas tecnologias e ajustes em código fonte que porventura sejam necessários em função de atualizações de que trata este item, sem ônus para o CONTRATANTE.

5.5.29.1. A responsabilização não se aplica à descontinuidade de softwares que compreendam a infraestrutura tecnológica sobre a qual o Sistema é executado (ex.: sistemas operacionais, bancos de dados, ambiente front-end e correlatos), mas se aplica aos componentes de software que complementem ou promovam o correto funcionamento do Sistema objeto deste contrato.

5.5.30. A Contratada deverá cumprir as regras dos subitens abaixo no momento da transição contratual:

5.5.30.1. Em eventual interrupção contratual, os recursos materiais utilizados pela Contratada deverão ser devolvidos à Contratante no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço;

5.5.30.2. Havendo necessidade de contratação de outra empresa, a contratada se compromete a elaborar, com 30 dias de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência da base de dados e de conhecimento para a nova contratada, que deve ser aprovado pelo contratante e contemplar mecanismos para esclarecimento de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição.

5.5.31. A Contratada deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender às exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

danos porventura ocorridos na execução das obrigações Contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos.

5.5.32. A CONTRATADA deverá interagir com a equipe do TJRJ, visando a resolver qualquer problema relacionado ao objeto da presente contratação, atuando inclusive de modo colaborativo no cenário de recuperação de desastres.

5.5.33. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos internos do TJRJ que regulam o funcionamento e as atividades do TJRJ, em especial, as normas para uso dos recursos computacionais, estabelecidas no Ato Normativo TJ n.º 9/2010 (ou outro que o venha a substituir), bem como atender, em suas atividades, à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.

5.5.33.1. Os atos oficiais do TJRJ podem ser consultados em <http://www.tjrj.jus.br/> (Institucional > Consultas > Legislação > Atos Oficiais do PJERJ).

5.5.34. A CONTRATADA, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos que, porventura, ocorrerem na execução das obrigações contratadas.

5.5.35. A CONTRATADA deverá comunicar à SGTEC com antecedência mínima de 3 (três) dias qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso ao Sistema, informações e recursos do Tribunal, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

5.5.36. Apresentar relatório atualizado da prestação do serviço, sempre que solicitado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

5.5.37. Adotar todas as medidas necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pelo Contratante concernente ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, sem prejuízo do estrito respeito à LGPD, bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência do contrato;

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

5.5.38. Atender prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao CONTRATANTE, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

5.5.39. A Contratada deverá submeter-se integralmente às normas internas de segurança da informação do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), incluindo, mas não se limitando, à Política de Segurança da Informação (PSI) e ao Ato Normativo TJ nº 10/2019, bem como às demais normas que venham a sucedê-las ou complementá-las.

5.5.40. A Contratada deverá executar todos os serviços objeto deste contrato com observância das melhores práticas de segurança da informação, especialmente aquelas previstas na Biblioteca ITIL 4 ou versão mais atual.

5.5.41. A Contratada deverá realizar, tempestivamente, a correção de quaisquer vulnerabilidades, falhas ou não conformidades de segurança que venham a ser detectadas no Sistema GRP, ou em seus componentes, sempre que a correção ou mitigação depender exclusivamente de sua atuação, incluindo:

I – Ajustes de segurança relacionados a código-fonte, componentes de terceiros, bibliotecas, frameworks e demais dependências.

II – Atualizações e correções decorrentes de incompatibilização com os serviços e ambientes de sustentação do TJRJ, tais como servidores web, servidores de aplicação, bancos de dados, clusters, contêineres, SDKs ou similares.

III – Adoção de práticas seguras na atualização de middleware, frameworks e dependências utilizadas na solução.

5.5.42. A Contratada deverá, considerando que a identificação de vulnerabilidades poderá ser realizada pelo próprio TJRJ, pela Contratada ou por terceiros devidamente autorizados, se manifestar formalmente sobre a existência ou não da vulnerabilidade, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação formal do TJRJ. Caso confirmada a necessidade de intervenção, caberá a Contratada:

I. Apresentar plano de ação e cronograma para correção, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, podendo esse prazo ser reduzido, conforme o grau de criticidade do risco, a critério do TJRJ.

II. Realizar e comprovar a efetiva implementação das correções, mediante documentação técnica e relatórios de testes que comprovem a mitigação do risco.

5.5.43. A Contratada deverá manter todos os ativos da solução compatíveis com as versões estáveis mais recentes, especialmente aqueles que envolvam segurança, conforme recomendação expressa do Departamento de Segurança da Informação (DESEG), incluindo:



I – Serviços e middleware: servidores web e de aplicação, bancos de dados, clusters, contêineres, SDKs, entre outros.

II – Componentes de terceiros: frameworks front-end e back-end, bibliotecas, dependências e pacotes.

5.5.44. A Contratada deverá garantir compatibilidade do Sistema com o padrão de sistema operacional adotado pelo TJRJ, atualmente o Red Hat Enterprise Linux (RHEL), comprometendo-se a realizar, às suas expensas, quaisquer adequações necessárias para garantir a interoperabilidade e a segurança do ambiente.

5.5.45. A Contratada deverá colaborar com o TJRJ para a implantação de regras de segurança de rede que assegurem a segmentação entre os ambientes de Produção e Homologação, garantindo que:

I – A comunicação entre ativos de diferentes ambientes se dê exclusivamente por rotas autorizadas e seguras, preferencialmente com base em modelo whitelist.

II – Os bancos de dados somente estejam acessíveis por meio de endereços e sistemas expressamente autorizados.

5.5.46. A CONTRATADA não será responsabilizada por falhas de desempenho, indisponibilidade ou degradação da solução decorrentes da ausência ou inadequação da infraestrutura tecnológica sob responsabilidade da CONTRATANTE.

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.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

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.

6.6. A CONTRATADA deverá indicar o preposto na reunião inaugural. O documento emitido pela Contratada designando o preposto deverá ser entregue à Divisão de Contratos de Prestação de Serviço – DICON, 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

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. 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.

6.10.1. O fiscal técnico SGTEC analisará e validará os RATs a que se referem os itens 5.1.5.14 (Anexo D) e 5.1.6.3 (Anexo E), observados os critérios previstos no item 7 deste termo de referência.

6.10.2. O Fiscal Requisitante analisará e validará os RATs referentes aos itens 5.1.3.18 (Anexo E) e 5.1.7.18 (Anexo F), observados os critérios previstos no item 7 deste termo de referência.

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

6.12. 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.



6.13. 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.

6.14. 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.

6.15. 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.

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

6.17. O Sistema Integrado de Gestão Pública GRP-Thema, assim como suas versões evolutivas e derivativas, é e continuará a ser de propriedade única e exclusiva da CONTRATADA, comprovada através de certificado de propriedade e estão devidamente licenciados para uso pela CONTRATANTE, em conformidade à legislação de proteção à propriedade intelectual e em específico à lei do software (Lei 9.609, 19/02/1998).

6.18. No caso de falência da CONTRATADA e somente nesse caso de falência, o TJRJ poderá optar pela contratação de terceiros para realizar manutenções de caráter corretivo ou evolutivo, conforme recomenda item 28 e 29 do acórdão Nº 2615/2007 – TCU – PLENÁRIO.

6.19. A ocorrência das hipóteses definidas no item 6.19 não descaracterizará a titularidade exclusiva da propriedade intelectual da CONTRATADA sobre o Sistema objeto da presente contratação.

6.20. Os códigos fontes do sistema, programas e sistemas gerenciadores de banco de dados são de propriedade da empresa CONTRATADA ou de fornecedor que a mesma representa.

6.21. O CONTRATANTE deverá definir cláusulas de sigilo tecnológico protegendo todos os componentes de software que compõem as soluções do Sistema objeto deste contrato e sob hipótese alguma poderá repassá-los para outras entidades públicas ou privadas.

6.22. Todos os dados do Banco de Dados são propriedade exclusiva do TJRJ.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Nível Mínimo de Serviço:

7.1.1. Os níveis mínimos de serviço estabelecem de forma objetiva os limiares de qualidade e desempenho aceitáveis dos serviços recebidos pelo CONTRATANTE, a maneira pela qual estes serviços serão avaliados e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

7.2. Serviços de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais:

7.2.1. O índice de medição do resultado (IMR) para os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços será o Tempo Total de Solução de Chamados (Tempo decorrido entre o registro da ocorrência e a resolução do chamado). A meta mínima exigida é de 95% dos chamados resolvidos conforme criticidade;

7.2.2. As metas exigidas serão baseadas na resolução dos chamados, conforme severidade definida nas especificações do serviço;

7.2.3. A apuração será mensal, utilizando-se RAT (ANEXO D) fornecido pela CONTRATADA junto à solicitação da fatura e considerando apenas os chamados concluídos com a apresentação das evidências. Em caso de descumprimento, a CONTRATADA sofrerá desconto na respectiva nota fiscal de serviços, de acordo com a seguinte progressão:

% de chamados atendidos no mês dentro do prazo, conforme severidade	Desconto no pagamento mensal aplicado, referente aos serviços de Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais
90% a 95%	1%
75% a 89%	5%
50% a 74%	10%
0% a 49%	20%



7.2.4. O regime de execução deste serviço será o de empreitada por preço global, com faturamento em 60 (sessenta) parcelas fixas mensais, por período não inferior a um mês descontados os SLA's, mediante a apresentação de Notas Fiscais de Serviço.

7.3. Serviços de Assessoria

7.3.1. No caso de descumprimento do prazo de início acordado para a prestação do serviço ou dos 5 dias úteis para iniciar o serviço, conforme cláusula 5.1.6.7, o pagamento da CONTRATADA sofrerá os seguintes descontos:

Número de dias de atraso para iniciar	Desconto no valor do serviço de Assessoria solicitado.
1 a 5 dias úteis	2% por dia de atraso, ou o valor correspondente a 4 horas de assessoria, o que for menor.
6 a 10 dias úteis	2% por dia de atraso ou o valor correspondente a 8 horas de assessoria, o que for menor.
Mais de 10 dias úteis de atraso	20% ou 16 horas de assessoria, o que for menor.

7.3.2. No caso de o serviço de assessoria solicitado por ordem de serviço não ter sido executado e nem orçado em horas, o desconto será na base de horas fixas de assessoria estipulada no contrato, conforme a cláusula 7.3.1.

7.3.3. Para as horas utilizadas no Serviço de Assessoria, a Contratada deverá fornecer um RAT (ANEXO F) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição, total de horas, valor total bruto da Assessoria realizada, eventual desconto por descumprimento de prazo de atendimento de SLA do serviço, e valor total líquido da Assessoria realizada.

7.4. Serviços de Treinamento.

7.4.1. No caso de descumprimento do prazo de início acordado para a prestação do serviço de Treinamento ou dos 20 dias úteis para iniciar o serviço, conforme cláusula 5.1.7.17, o pagamento da CONTRATADA sofrerá os seguintes descontos:

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

Número de dias de atraso para iniciar	Desconto no valor do serviço de Treinamento solicitado
1 a 5 dias úteis	2% do valor de horas de Treinamento solicitada
6 a 10 dias úteis	4% do valor de horas de Treinamento solicitada.
Mais de 10 dias úteis de atraso	20% do valor de horas de Treinamento solicitada.

7.4.2. No caso do serviço de treinamento solicitado não ter sido executado, o desconto será no valor correspondente as horas da ordem de serviço do treinamento, conforme a cláusula 7.4.1.

7.4.3. Para a comprovação das horas utilizadas no Serviço de Treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer um RAT (ANEXO F) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do treinamento, a descrição, total de horas e valor total bruto do treinamento realizado.

7.5. Serviços de Manutenções Evolutivas e Adaptativas.

7.5.1. Os Níveis mínimos de serviço exigidos são representados pelo Índice de Atraso no Atendimento do Serviço de Manutenções (IASM), que indica o fator de dedução do pagamento por descumprimento dos prazos, tendo como objetivo garantir a pontualidade no atendimento dos produtos e serviços previstos na ordem de serviço, sendo este calculado conforme fórmula abaixo e limitado a 20% (vinte por cento):

Fórmula



$$IASM = \frac{nar + nac + nas}{Psf + 15 + 5},$$

sendo:

nas: número de dias úteis de atraso na entrega da solução final pedida na ordem de serviço

nac: número de dias úteis de atraso na entrega da planilha de contagem em requisição padrão

nar: número de dias úteis de atraso na entrega da lista de requisitos

psf: prazo máximo para a entrega da solução final

7.5.2. O marco temporal para cálculo do atraso será a data da entrega definitiva da demanda em produção, e em caso de atraso na entrega, a dedução deverá obedecer ao quadro abaixo de acordo com o resultado da fórmula IASM.

IASM	Fator de dedução
De 0 até 0,220	sem dedução
De 0,221 até 0,230	2%
De 0,231 até 0,340	4%
De 0,341 até 0,450	6%
De 0,451 até 0,560	8%
De 0,561 até 0,670	10%
De 0,671 até 1,000	15%
Acima de 1,000	20%

7.5.3. Os descontos aqui previstos são independentes entre si, podendo ser aplicados isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei de Licitações.

7.5.4. O regime de execução deste serviço será o de empreitada por preço unitário, com faturamento sob demanda, por período não inferior a um mês, mediante a comprovação dos mesmos, quantificados em pontos de função, com a apresentação do RAT (ANEXO E) após o devido aceite do Órgão Fiscal do contrato.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

7.6. Avaliação dos Serviços Executados:

7.6.1. 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.

7.6.2. 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.

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

7.6.2.2. 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.

7.6.2.2.1. 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.

7.7. Emissão da Nota Fiscal:

7.7.1. A nota fiscal será emitida pela Contratada discriminando os serviços executados, com o CNPJ idêntico ao descrito no contrato, com a indicação do número do contrato e o período da prestação do serviço e será enviada ao endereço eletrônico informado pelo TJRJ na reunião inaugural, devendo estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, conforme documentos a seguir elencados, sob pena de recusa pelo Contratante.

- a) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);
- b) Certidão Negativa de Débito do INSS (CND), podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a 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);



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

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

7.7.3. O pagamento da nota fiscal deverá ocorrer no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da 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 TJRJ.

7.7.4. 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.

7.7.5. 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.

7.7.6. 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.

7.7.7. 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

8.1.1. A presente contratação se fundamenta através dos termos prescritos pelo art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Exigências de Habilitação

8.2.1. Para fins de habilitação exigirá-se a apresentação dos seguintes documentos:

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO			
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)			
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773			

- a) Cartão CNPJ;
- b) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União na validade (INSS) na validade;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF na validade;
- d) Certidão de Débitos Trabalhistas na validade;
- e) Número do CNPJ que será utilizado para fins de faturamento;
- f) Dados Bancários da potencial CONTRATADA;
- g) Declaração de Pessoa Jurídica – Vedação ao Nepotismo (Anexo 13 da RAD-SGCOL007);
- h) Documento comprovando que o preço proposto para os serviços está compatível com o cobrado pela potencial CONTRATADA para outros Órgãos Públicos (por meio de cópia de contratos, notas de empenho e/ou notas fiscais/fatura;
- i) Documentação de Exclusividade nos termos previstos no artigo 74, parágrafo 1º, da Lei Federal 14.133/2021

9. VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Orçamento Proposto

9.1.1. O valor total proposto para a contratação é de **R\$13.850.104,20 (Treze milhões, oitocentos e cinquenta mil, cento e quatro reais e vinte centavos)**, conforme valores unitários descritos no quadro a seguir:

DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL PROPOSTO
Manutenção Evolutivas e Adaptativas, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicável às funcionalidades já existentes nos Módulos.	Ponto de Função	3390	R\$ 677,50	R\$ 2.296.725,00
Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais.	Mês	60 meses	R\$ 183.805,57	R\$ 11.028.334,20
Assessoria	Hora	1934	R\$ 217,50	R\$ 420.645,00
Treinamento à distância	Hora	480	R\$ 217,50	R\$ 104.400,00
VALOR TOTAL PROPOSTO - 60 MESES				R\$ 13.850.104,20

9.1.2. Incluem-se no valor proposto: 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 irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento proposto.

9.2.2. Após o interregno de 1 (um) ano da data do orçamento estimado, e precedido de solicitação da contratada, os preços iniciais poderão ser reajustados mediante a aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), 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 correrão à conta da dotação orçamentária indicada abaixo:

Valor	R\$13.850.104,20 (Treze milhões, oitocentos e cinquenta mil, cento e quatro reais e vinte centavos)
Fonte	232 – Recursos Próprios
Programa	0361.02.061.0141.2004

11. SANÇÕES

11.1. 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 TJRJ 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.

11.3. 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.

	PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
	TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA (CONTRATAÇÃO DIRETA)
	Processo Administrativo nº: 2025-06239773

Sanções específicas para esta contratação:

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
MUITO LEVE	Advertência.
LEVE	Advertência cumulada ou não com multa fixada no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
MÉDIA	Advertência cumulada com multa fixada no percentual de até 2% (dois por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
GRAVE	Impedimento de licitar e contratar cumulado ou não com multa fixada no percentual de até 10% (dez por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
MUITO GRAVE	Impedimento de licitar e contratar ou Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar (a depender do caso concreto) cumulado ou não com multa fixada no percentual de até 20% (vinte por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.

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

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de submeter a lista de requisitos conforme estabelecido no item 5.1.3.5.	MÉDIA	Por dia útil de atraso.
2	Deixar de apresentar a planilha de contagem com a quantidade de pontos de função para atendimento da ordem de serviço, conforme estabelecido no item 5.1.3.6.	MÉDIA	Por dia útil de atraso.
3	Deixar de adequar a métrica de medição dos pontos de função, caso os documentos sejam atualizados para novas versões, conforme estabelecido no item 5.1.4.3.	MÉDIA	Por dia útil de atraso.
4	Deixar de cumprir o prazo de atendimento da manutenção de nível 1, conforme estabelecido no item 5.1.5.2.1.3	GRAVE	Por dia de atraso.



Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
5	Deixar de cumprir o prazo de atendimento da manutenção de nível 2, conforme estabelecido no item 5.1.5.2.1.3	MÉDIA	Por dia de atraso.
6	Deixar de cumprir o prazo de atendimento da manutenção de nível 3, conforme estabelecido no item 5.1.5.2.1.3	LEVE	Por dia de atraso.
7	Não iniciar o atendimento remoto com severidade 1, conforme estabelecido no item 5.1.5.14.1	MÉDIA	Por hora útil de atraso.
8	Não iniciar o atendimento remoto com severidade 2, conforme estabelecido no item 5.1.5.14.2	MÉDIA	Por hora útil de atraso.
9	Não iniciar o atendimento remoto com severidade 3, conforme estabelecido no item 5.1.5.14.3	LEVE	Por dia útil de atraso.
10	Não iniciar o atendimento remoto com severidade 4, conforme estabelecido no item 5.1.5.14.4	LEVE	Por dia útil de atraso.
11	Não iniciar o serviço de assessoria, conforme estabelecido no item 5.1.6.7	MÉDIA	Por dia útil de atraso.
12	Deixar de fornecer o certificado de treinamento, conforme estabelecido no item 5.1.7.11	LEVE	Por dia de atraso.
13	Deixar de cumprir o prazo para o início do treinamento, conforme estabelecido no item 5.1.7.17	MÉDIA	Por dia útil de atraso.
14	Deixar de cumprir o prazo para o plano de transferência, conforme estabelecido no item 5.5.30.2	GRAVE	Por dia de atraso.
15	Não comunicar à SGTEC a revogação dos privilégios de acesso ao sistema e informações do tribunal, conforme estabelecido no item 5.5.35	GRAVE	Por dia de atraso.
16	Deixar de prestar, por escrito, todos os esclarecimentos e/ou apresentar documentos relativos à execução dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE, assim como de comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, aos Fiscais do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais.	GRAVE	Por ocorrência
17	Não manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pelo CONTRATANTE concernente ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, o estrito respeito à	GRAVE	Por ocorrência



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2025-06239773

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
	LGPD, bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência do contrato.		
18	Ceder ou transferir, no todo ou em parte, o presente contrato.	MUITO GRAVE	Por ocorrência
19	Subcontratar, no todo ou em parte o presente contrato.	MUITO GRAVE	Por ocorrência
20	Vazamento de informação sigilosa decorrente de ação ou omissão da CONTRATADA	MUITO GRAVE	Por ocorrência
21	Valer-se do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, e/ou utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do contratante.	MUITO GRAVE	Por ocorrência
22	Deixar de apresentar o plano de transferência da base de dados e de conhecimento no prazo estabelecido no item 5.5.30.2	MUITO GRAVE	Por dia de atraso.
23	Deixar de comunicar ocorrências no prazo estabelecido no item 5.5.35.	GRAVE	Por ocorrência

**c) TABELA 3 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, PERCENTUAL E LIMITE DA MULTA MORATÓRIA**
(art. 162, da Lei nº 14.133/21)

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PERCENTUAL DE MULTA MORATÓRIA	LIMITE	GRAU DA MULTA COMPENSATÓRIA (TABELA 1)
1	Deixar de submeter a lista de requisitos no prazo de máximo de 15 (quinze) dias úteis estabelecido no item 5.1.3.5	1% (um por cento) por dia útil de atraso aplicado sobre o valor correspondente a quantidade de PF calculado para atendimento da respectiva OS	10 (dez) dias úteis	MÉDIA
2	Deixar de apresentar a planilha de contagem com a quantidade de PF, no prazo de 05 (cinco) dias úteis estabelecido no item 5.1.3.6	1% (um por cento) por dia útil de atraso aplicado sobre o valor correspondente a quantidade de PF calculado para atendimento da respectiva OS	10 (dez) dias úteis	MÉDIA
3	Deixar de atender a OS nos prazos previstos na tabela do item 5.1.5.2.1.3	0,5 % (cinco décimos percentuais) por dia de atraso aplicado sobre o valor mensal dos serviços	10 (dez) dias úteis	MÉDIA
4	Deixar de iniciar o serviço de assessoria no prazo máximo estabelecido na OS, conforme previsto no item 5.1.6.7	1% (um por cento) por dia útil de atraso aplicado sobre o valor da OS	10 (dez) dias úteis	MÉDIA
5	Deixar de atender os prazos estabelecido nos itens 5.1.5.14.1 e 5.1.5.14.2	0,2% (dois décimos percentuais) por hora de atraso aplicado sobre o valor mensal dos serviços	12 (doze) horas úteis	MÉDIA
6	Deixar de atender os prazos estabelecido nos itens 5.1.5.14.3 e 5.1.5.14.4	0,1% (um décimo percentual) por dia útil de atraso aplicado ao valor mensal dos serviços	10 (dez) dias úteis	LEVE
7	Deixar de iniciar o Treinamento no prazo	1% (um por cento) por dia útil de	10 (dez) dias úteis	MÉDIA



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2025-06239773

	máximo de até 20 dias úteis estabelecido no item 5.1.7.17	atraso aplicado sobre o valor da OS		
8	Deixar de fornecer o certificado de participação para os colaboradores que concluírem o treinamento no prazo previsto no item 5.1.7.11	0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso aplicado sobre o valor da OS	3 (três) dias	LEVE

11.4. Ultrapassado o limite definido na tabela acima, a multa moratória será convertida em compensat conforme estabelecido no art. 162, parágrafo único da Lei Federal nº 14.133/2021.

12. ANEXOS

12.1. Compõem este Termo de Referência os seguintes anexos:

Anexo A: Estudo Técnico Preliminar (ETP)

Anexo B: Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software do TJRJ

Anexo C: Modelo da Planilha de Contagem Detalhada

Anexo D: RAT - Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, Evoluções decorrentes de mudanças legislativas em funções e módulos já existentes na aplicação, e Apurações Especiais

Anexo E: RAT - Serviço de Manutenções Evolutivas e Adaptativas

Anexo F: RAT - Assessoria ou Treinamento

Anexo G: Termo de Compromisso de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança

Anexo H: Planejamento do Ambiente GRP Thema

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Christiana Castelo Branco Ribeiro Coelho

Matrícula 25474

Integrante Requisitante

Carlos Victor Duarte Mendes

Matrícula 34709

Integrante Técnico

Elenice Seabra Serrano Silveira

Matrícula 01/27950

Integrante Administrativo



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2025-06239773

Eliezer Viana de Oliveira

Secretário-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças
Matrícula 28747

Daniel de Lima Haab

Secretário-Geral de Tecnologia da Informação
Matrícula 5007390