



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

## 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviço para implantação de gestão de serviços de tecnologia de informação e comunicação baseadas na biblioteca ITIL 4, incluindo atividades de mapeamento, implementação, melhoria, documentação de 23 (vinte e três) práticas de gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e transição para equipe designada pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Demanda Prevista

2.1.1 A demanda prevista consiste na implantação e transferência de conhecimentos em gestão de serviços, baseados no modelo ITIL 4, para toda a área de TIC do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ).

### 2.2 Quantitativo a ser contratado

2.2.1 O quantitativo a ser contratado será de acordo com a tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade
1	Avaliação de Maturidade de 23 (vinte e três) práticas ITIL 4 no cenário atual do PJERJ, com plano de ação para elevar o nível de maturidade das práticas.	1
2	Implantação das 23 (vinte e três) práticas ITIL 4 - Em nível de maturidade mínimo especificado.	1
3	Treinamento de Capacitação Fundamentos do ITIL 4 - que objetiva a capacitação dos profissionais das diversas áreas de TIC designados pelo PJERJ, conforme turmas e etapas especificadas no Anexo A.	4
4	Elaboração de Webinar em formato de palestra/aula sobre gestão de serviços de TIC, e a importância de sua implantação, a serem disponibilizados para as demais áreas do PJERJ.	4



## 2.3 Motivação

A Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) é entendida como o conjunto de recursos organizacionais especializado em gerar valor para as organizações, em forma de serviços.

Esses recursos se configuram em funções e processos que tem o objetivo de gerenciar todo o ciclo de vida do serviço, desde sua concepção até sua descontinuidade. Eles representam a capacidade, a competência e a eficiência da Tecnologia da Informação (TI) para todos os que utilizam os seus serviços. Garantir que esses recursos tragam exatamente o benefício planejado pelas organizações, e não sejam vistos apenas como um conjunto de atividades que por si só, tem valor intrínseco relativamente baixo, é a base para o gerenciamento de serviços.

O gerenciamento de serviços deve ser apoiado por conhecimento, experiência e habilidades. As melhores práticas da indústria e os padrões formais devem contribuir para seu capital intelectual. Nesse ponto, a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) deve ser a base para o crescimento em seus níveis de maturidade, por isso, deverá ser utilizada como guia de implantação do GSTI.

A pretensa contratação irá contribuir para os seguintes objetivos contemplados no Plano Diretor de TI 2021-2022:

- CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente;
- P1 – Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário;
- P4 – Implantar processos de Governança de TI;
- R2 – Desenvolver competências técnicas e gerenciais.

O PJERJ ao realizar a presente contratação também atenderá aos requisitos elencados na Resolução CNJ nº 370/2021, na Resolução TJ/OE nº 09/2017, no Ato Normativo nº 16/2018 e pelo Núcleo de Auditoria Interna (NAI), através do proc. adm. nº 2018-027388, além do acórdão do TCE-RJ 16435/2022 que recomenda a implantação de Governança e Gestão de TIC.

## 2.4 Resultados a Serem Alcançados

2.4.1 A contratação desta solução permitirá à Secretaria Geral de Tecnologia da Informação um melhor gerenciamento de seus serviços atuando de forma



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

preventiva e corretiva dentro de padrões preestabelecidos em seus fluxos de trabalho alinhados com os objetivos do PJeRJ, promovendo agilidade e qualidade a prestação jurisdicional;

2.4.2 Espera-se que a SGTEC consiga atingir um maior nível de maturidade em seus processos de gestão de serviços de TIC, tendo como base o modelo de maturidade da ITIL 4, conforme o quadro a seguir:

NÍVEL	DESCRIÇÃO
Iniciado	O processo não é bem organizado, e é executado de forma inicial/intuitiva, podendo ocasionalmente ou parcialmente atingir seu propósito, por meio de um conjunto incompleto de atividades.
Gerenciado	O processo sistematicamente atinge seu propósito, através de um conjunto básico de atividades, amparado por recursos ou ferramentas especializadas.
Definido	O processo é bem definido e atinge seu objetivo de maneira organizada, utilizando recursos ou ferramentas dedicadas. O processo depende de informações de outras práticas, que estão integradas em um sistema de gerenciamento de serviço (GSTI).
Quantitativo	O processo atinge seu propósito de maneira altamente organizada, e sua performance é continuamente medida e avaliada no contexto de sistema de gerenciamento de serviço.
Otimizado	O processo associa a melhoria contínua de suas capacidades organizacionais ao atingimento do seu propósito.

2.4.3 O quadro a seguir contém o nível de maturidade mínimo a ser alcançado em cada um dos processos, seguindo modelo de maturidade ITIL 4 após a implantação da solução:

PRÁTICA ITIL	NÍVEL DE MATURIDADE
Gerenciamento de Incidente	Otimizado
Gerenciamento de Requisição de Serviço	Otimizado
Gerenciamento de Problema	Otimizado
Habilitação de Mudança	Quantitativo
Central de Serviço	Otimizado



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Gerenciamento de Nível de Serviço	Quantitativo
Gerenciamento do Conhecimento	Otimizado
Gerenciamento de Catálogo de Serviço	Otimizado
Melhoria Contínua	Definido
Gerenciamento de Configuração de Serviço	Quantitativo
Gerenciamento de Disponibilidade	Definido
Gerenciamento de Capacidade e desempenho	Definido
Gerenciamento de Liberação	Quantitativo
Gerenciamento de Implantação	Quantitativo
Gerenciamento de Portfólio	Otimizado
Gerenciamento de Projeto	Gerenciado
Gerenciamento de Continuidade de Serviço	Definido
Gerenciamento de Desenvolvimento de Software	Definido
Gerenciamento de Relacionamento	Gerenciado
Análise de Negócio	Gerenciado
Gerenciamento de Risco	Definido
Gerenciamento Financeiro de Serviço	Gerenciado
Gerenciamento de Ativos de TI	Quantitativo

2.4.4 Considera-se preliminarmente que todos os processos partam do nível de maturidade “Iniciado”, segundo o Modelo de Maturidade da ITIL 4;

2.4.5 As práticas cujo objetivo seja atingir o nível de maturidade “Quantitativo” devem apresentar ao menos 2 (dois) ciclos de avaliação de 6 (seis) meses cada, ou seja, sua implantação deve ocorrer em até 24 (vinte e quatro) meses do início do prazo contratual, tal como apresentado no cronograma de entregáveis do ANEXO A;

2.4.6 As práticas cujo objetivo seja atingir o nível de maturidade “Otimizado” devem apresentar medição do nível maturidade com resultado “Quantitativo” ao final do 24º (vigésimo quarto) mês.

## 2.5 Justificativa da Solução Escolhida

### 2.5.1 Necessidade

Face ao alto grau de informatização do Poder Judiciário Nacional em geral e o grau da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para garantir uma prestação jurisdicional mais eficiente, a área de TIC do PJERJ tem sofrido um aumento constante, em escala exponencial, da demanda por seus serviços, agregada a uma complexidade cada vez maior dos mesmos.

Sem a implementação de uma gestão de serviços de TIC efetiva, estes começam a passar por um processo de degradação e perda da qualidade já notada e que pode



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

comprometer a atividade principal deste Tribunal, se algumas medidas não forem adotadas.

O modelo de gestão de serviços baseados no ITIL, além do reconhecimento de mercado, é referendado pelo CNJ, estando presente na Resolução CNJ nº 370/2021 e ainda na Resolução TJ/OE nº 09/2017, sendo inclusive objeto de avaliações anuais (Proc. adm. n.º 2018-024545) e das últimas auditorias de governança de TIC, promovidas pelo CNJ e que estão sendo monitoradas pelo NAI, através do proc. adm. n.º 2018-027388, além do acórdão do TCE-RJ 16435/2022 que recomenda a implantação de Governança e Gestão de TIC. Portanto, trata-se também de um alinhamento e conformidade com as normas do CNJ e, neste sentido, o PJERJ editou o Ato Normativo TJ nº 16/2018, tornando obrigatória a implantação da gestão de serviços de TIC baseados na biblioteca ITIL.

A SGTEC não detém em seu quadro de servidores profissionais com conhecimento técnico suficiente para implementação do modelo ITIL. A contratação pretendida permitirá uma gestão de serviços de qualidade, com a revisão de fluxos de trabalho mais otimizados, documentação de rotinas padronizadas dentro de uma metodologia de mercado em que se possa criar indicadores de desempenho com metas de melhoria contínua, criando um ambiente capaz de suportar e crescer de forma adequada ao aumento da demanda. Assim sendo, é imprescindível a contratação de uma empresa especializada para implantação desta solução que contemplará também a transferência de conhecimento.

### **2.5.2 Benefícios financeiros**

2.5.2.1 Otimização do uso de recursos humanos mais caros de acordo com o processo de melhoria contínua;

2.5.2.2 Facilidade na identificação de possíveis pontos de redução de custos;

2.5.2.3 Identificação e remoção das causas de falhas nos serviços;

2.5.2.4 Redução de custos das mudanças malsucedidas;

2.5.2.5 Despesas com a continuidade dos serviços mais apropriadas;

2.5.2.6 Melhor justificativa de custo para a Infraestrutura e serviços de TI.

### **2.5.3 Benefícios Operacionais**

2.5.3.1 Serviços desenhados para atingir metas de qualidade;

2.5.3.2 Melhoria do gerenciamento de capacidade dos serviços;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

- 2.5.3.3 Transição do tipo de prestação de serviços reativa para proativa;
- 2.5.3.4 Melhoria no tempo de solução das requisições de clientes;
- 2.5.3.5 Redução no número de incidentes;
- 2.5.3.6 Maior visibilidade da informação compartilhada entre as áreas de TIC;
- 2.5.3.7 Melhoria no gerenciamento do conhecimento;
- 2.5.3.8 Redução da dependência sobre as pessoas chaves;
- 2.5.3.9 Ganho de eficiência no atendimento de incidentes de maior impacto;
- 2.5.3.10 Melhoria no gerenciamento do nível de serviço e da carga de trabalho;
- 2.5.3.11 Facilitação na identificação de riscos na infraestrutura e dependências;
- 2.5.3.12 Redução da indisponibilidade dos serviços vitais para o negócio;
- 2.5.3.13 Redução no número de mudanças com falhas ou não autorizadas.

**2.5.4 Benefícios aos clientes (usuários dos serviços de TI)**

- 2.5.4.1 Clareza na definição de regras e responsabilidades;
- 2.5.4.2 Melhoria da eficiência da equipe de trabalho e da comunicação;
- 2.5.4.3 Aumento da produtividade e maior foco nas prioridades do negócio;
- 2.5.4.4 Aumento da motivação e satisfação no trabalho;
- 2.5.4.5 Redução do atendimento baseado no “apagamento de incêndio”;
- 2.5.4.6 Melhoria no gerenciamento de expectativas;
- 2.5.4.7 Melhoria generalizada na reputação da TI.

**3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI**

**3.1. Descrição**

3.1.1. A solução que se pretende contratar compreende um complexo de atividades integradas, as quais em seu conjunto permitirão a implantação de serviços de TIC gerenciados baseados na biblioteca ITIL 4 e capacitação com a correspondente transferência de conhecimento, os quais visam à melhoria da qualidade dos serviços de TIC;

3.1.2. A solução deverá contemplar as seguintes práticas de gestão de serviços de TIC pertencentes ao modelo ITIL 4:

- 3.1.2.1. Gerenciamento de Incidente;
- 3.1.2.2. Gerenciamento de Requisição de Serviço;
- 3.1.2.3. Central de Serviço;
- 3.1.2.4. Habilitação de Mudança;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

- 3.1.2.5. Gerenciamento de Nível de Serviço;
- 3.1.2.6. Gerenciamento de Problema;
- 3.1.2.7. Gerenciamento do Conhecimento;
- 3.1.2.8. Gerenciamento de Catálogo de serviço;
- 3.1.2.9. Melhoria Contínua;
- 3.1.2.10. Gerenciamento de Configuração de Serviço;
- 3.1.2.11. Gerenciamento de Disponibilidade;
- 3.1.2.12. Gerenciamento de Capacidade e Desempenho;
- 3.1.2.13. Gerenciamento de Liberação;
- 3.1.2.14. Gerenciamento de Implantação;
- 3.1.2.15. Gerenciamento de Portfólio;
- 3.1.2.16. Gerenciamento de Projeto;
- 3.1.2.17. Gerenciamento de Continuidade de Serviço;
- 3.1.2.18. Gerenciamento de Desenvolvimento de Software;
- 3.1.2.19. Gerenciamento de Relacionamento;
- 3.1.2.20. Análise de Negócio;
- 3.1.2.21. Gerenciamento de Risco;
- 3.1.2.22. Gerenciamento Financeiro de Serviço;
- 3.1.2.23. Gerenciamento de Ativos de TI.

### 3.1.3. Serviços

3.1.3.1. O serviço a ser contratado deverá ser compreendido como um conjunto único de atividades, as quais serão agrupadas em artefatos:

3.1.3.1.1. AVALIAÇÃO DE MATURIDADE;

3.1.3.1.2. IMPLANTAÇÃO DAS 23 (VINTE E TRÊS) PRÁTICAS - as quais estão estabelecidas no item 3.1.2;

3.1.3.1.3. TREINAMENTO de Capacitação - Fundamentos do ITIL 4 - que objetiva a capacitação dos profissionais das diversas áreas de TIC designados pelo PJERJ;

3.1.3.1.4. Elaboração de 4 (QUATRO) WEBINAR em formato de palestra/aula sobre gestão de serviços de TIC, e a importância de sua implantação, a serem disponibilizados para as demais áreas do PJERJ.

### 3.2. Valor Estimado



## Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo nº 2020-0617042

3.2.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 3.429.304,64 (três milhões, quatrocentos e vinte e nove mil, trezentos e quatro reais e sessenta e quatro centavos).

### **4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

#### **4.1. Considerações Gerais**

4.1.1 O PJRJ, para gerenciar seus serviços de TIC, faz uso de ferramenta própria, cujas customizações, parametrizações, configurações ou quaisquer outros tipos de alterações não estão contempladas no objeto a ser contratado.

#### **4.2 Requisitos Internos Funcionais**

4.2.1 Desempenhar as atividades na CONTRATANTE, de acordo com as melhores práticas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para organizações baseadas nas ISO 9000 e ISO 9001 e com as rotinas administrativas, processos internos e todas as resoluções e portarias do PJRJ e do CNJ, conforme legislação relacionada no item 4.5 ou normas que venham a substituí-las;

4.2.2 As atividades listadas podem fazer parte de um determinado processo de trabalho ou ser conjugadas para atingir determinado objetivo do serviço;

4.2.3 Manter equipe devidamente especializada, capaz e treinada de acordo com as melhores práticas preconizadas pelas normas e certificações internacionais de segurança da informação utilizadas pelo CONTRATANTE.

#### **4.3 Requisitos Internos Não Funcionais**

##### **4.3.1 Requisitos de Segurança**

4.3.1.1 Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado;

4.3.1.2 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;

4.3.1.3 Deverá ser mantida a confidencialidade das informações obtidas em razão da execução do contrato, bem como aquelas obtidas em razão da execução do contrato ou prestação da garantia.



#### 4.4 Requisitos Externos

4.4.1 Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais:

- a) Lei Federal nº 8.666/93;
- b) Lei Federal nº 10.520/02;
- c) Ato Normativo TJ nº 9/2010;
- d) Ato Normativo TJ nº 6/2014;
- e) Ato Normativo TJ nº 10/2018;
- f) Ato Normativo TJ nº 03/2019;
- g) Ato Executivo TJ nº 5298/2013;
- h) Resolução CNJ nº 370/2021
- i) Resolução TJ/OE nº 27/2022;
- j) Resolução CNJ nº 396/2021;
- k) Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012;
- l) Instrução Normativa nº 73/2020;
- m) Instrução Normativa nº 01/2019.



## 5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

### 5.1 Justificativa para não parcelamento do objeto

O objeto não será parcelado em razão da inviabilidade técnica, pois trata-se da prestação de serviço indivisível a ser executado em etapas, as quais guardam forte grau de dependência entre si. Além disso, a divisão da solução e possível contratação de múltiplos fornecedores para os serviços que possuem um forte grau de dependência entre si não seria vantajoso pela perda de economia de escala.

Ainda que se possa categorizar esses serviços em algumas disciplinas, esses por si só não representam, do ponto de vista do negócio, a completa necessidade do PJERJ descrita no objeto.

Os profissionais necessitam atuar de forma coordenada, uma vez que as ferramentas disponibilizadas, atividades e habilidades necessárias da CONTRATADA para este fim passam por todas as disciplinas. Essa sinergia é muito difícil de se atingir caso o objeto seja parcelado, pois sendo a mesma empresa a desempenhar as atividades, a coordenação e supervisão na execução dos serviços serão mais eficientes e, conseqüentemente, melhores serão os resultados para o PJERJ.

Além dos argumentos técnicos dos serviços e grau de dependência, esta contratação trata de serviços de gestão e governança da informação nos quais o cuidado com o grau de sigilo no tratamento das informações envolvidas para todo o PJERJ é altíssimo, e a possível contratação de múltiplos fornecedores implicaria num trânsito ou troca de informações e serviços compartilhados com um maior número de pessoas, proporcionando maior risco justamente para o objetivo que se quer produzir que a é aprimorar a gestão de serviços da informação, incluindo sua segurança.

Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços, aliada à alta criticidade e complexidade de todo o ambiente de TI do PJERJ, torna-se inviável tecnicamente o parcelamento do objeto, por conduzir a riscos consideráveis à execução dos serviços, assim como gerar conflitos entre fornecedores de serviços, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

### 5.2 Metodologia de Trabalho



### 5.2.1 Serviço

5.2.1.1 Para execução do serviço serão realizadas atividades de mapeamento, implementação, melhoria, documentação de 23 (vinte e três) práticas de gerenciamento de serviços de TI, baseadas na biblioteca ITIL 4, e transição para equipe designada pelo PJERJ;

5.2.1.2 Antes do início das atividades, será realizada uma reunião inaugural entre os profissionais indicados para gestão do projeto, por parte do PJERJ, e consultores que conduzirão as atividades, por parte da CONTRATADA. A referida reunião deverá ocorrer em até 10 (dez) dias após o início do contrato e terá como objetivo:

- a) Apresentar as equipes;
- b) Apresentar o método de trabalho que será utilizado pela CONTRATADA;
- c) Apresentar o planejamento das atividades e seus cronogramas;
- d) Definir papéis e responsabilidades dos participantes;
- e) Criar o plano de comunicação que será utilizado durante o projeto;
- f) Esclarecer dúvidas.

5.2.1.3 Os seguintes produtos deverão ser gerados nessa etapa:

- a) Matriz de papéis e responsabilidades;
- b) Matriz de comunicação.

5.2.1.4 O PJERJ indicará um ou mais profissionais, que servirão como pontos de contatos e facilitadores junto à CONTRATADA, durante a execução de cada etapa. Por sua vez, a CONTRATADA deverá fazer o mesmo, sendo que os nomes e meios de contato, como telefones, celulares e e-mails, deverão fazer parte na matriz de papéis e responsabilidades;

5.2.1.5 O agente facilitador do PJERJ será o responsável pela reserva das salas, que deverá ser apresentada à CONTRATADA, com no mínimo 5 (cinco) dias de antecedência em relação ao início das entrevistas. Durante a realização das entrevistas, caso ocorram alterações de local, o mesmo agente facilitador garantirá que atrasos não ocorram.

### 5.2.1.6 Treinamento de Capacitação Fundamentos do ITIL 4



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

5.2.1.6.1 Este concentra as atividades cujo conjunto objetiva a capacitação dos servidores das diversas áreas de TIC designados pelo PJERJ no framework ITIL 4, que será o conjunto de melhores práticas adotado para o objeto dessa contratação;

5.2.1.6.2 O treinamento de capacitação deverá ter carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, podendo exceder a esta quantidade a depender da quantidade de provedores e desde que em comum acordo entre as partes, sem custos adicionais para o PJERJ;

5.2.1.6.3 Conteúdo Programático mínimo:

- a) Conceitos Gerais;
- b) Introdução à ITIL;
- c) História da ITIL e o Esquema de Certificações;
- d) Transformação Digital;
- e) Gerenciamento de Serviço e Valor;
- f) Produtos, Serviços e Partes interessadas;
- g) Criação de Valor através dos Serviços;
- h) Utilidade e Garantia do Serviço;
- i) Ofertas de Serviço;
- j) Relacionamentos de Serviço;
- k) Princípios Orientadores;
- l) Visão Geral ITIL®, Agile e DevOps;
- m) Foco no Valor;
- n) Começar de onde você está;
- o) Progredir Iterativamente com Feedback;
- p) Colaborar e promover Visibilidade;
- q) Pensar e trabalhar holisticamente;
- r) Manter de forma Simples e Prática;
- s) Otimizar e Automatizar;
- t) Dimensões do Gerenciamento de Serviço e SVS;
- u) Dimensões do Gerenciamento de Serviço;
- v) Organizações e Pessoas;
- w) Informação e Tecnologia;
- x) Parceiros e Fornecedores;
- y) Fluxos de Valor e Processos;
- z) Fatores Externos;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

- aa) Silos Organizacionais;
- bb) SVS – Sistema de Valor do Serviço;
- cc) Cadeia de Valor do Serviço;
- dd) Atividade PLANEJAR;
- ee) Atividade MELHORAR;
- ff) Atividade ENGAJAR;
- gg) Atividade DESENHO e TRANSIÇÃO;
- hh) Atividade OBTER/CONSTRUIR;
- ii) Atividade ENTREGA e SUPORTE;
- jj) Práticas ITIL;
- kk) Gerenciamento de Incidente;
- ll) Gerenciamento de Requisição de Serviço;
- mm) Central de Serviço;
- nn) Habilitação de Mudança;
- oo) Gerenciamento de Nível de Serviço;
- pp) Gerenciamento de Problema;
- qq) Gerenciamento do Conhecimento;
- rr) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- ss) Melhoria Contínua;
- tt) Gerenciamento de Configuração de Serviço;
- uu) Gerenciamento de Disponibilidade;
- vv) Gerenciamento de Capacidade e desempenho;
- ww) Gerenciamento de Liberação;
- xx) Gerenciamento de Implantação;
- yy) Gerenciamento de Portfólio;
- zz) Gerenciamento de Projeto;
- aaa) Gerenciamento de Continuidade de Serviço;
- bbb) Gerenciamento e Desenvolvimento de Software;
- ccc) Gerenciamento de Relacionamento;
- ddd) Análise de Negócio;
- eee) Gerenciamento de Risco;
- fff) Gerenciamento Financeiro de Serviço;
- ggg) Gerenciamento de Ativos de TI.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

5.2.1.6.4 A CONTRATADA deverá confeccionar e apresentar um Plano de Capacitação, a ser entregue na semana anterior à data prevista para execução do treinamento aqui descrito, conforme cronograma do Anexo A, e de acordo com o método de trabalho da CONTRATADA, o qual deverá ser submetido ao PJERJ, através de sua Equipe de Gestão/Fiscalização, para análise e aprovação;

5.2.1.6.5 O PJERJ, através de sua Equipe de Gestão/Fiscalização, deverá realizar a análise e aprovação do Plano de Capacitação em até 3 (três) dias úteis;

5.2.1.6.6 O Plano de Capacitação deverá conter os seguintes elementos com suas respectivas definições:

- a) Relação com os materiais de apoio a serem utilizados, tais como apostilas, apresentações, dentre outros materiais necessários, os quais deverão ser elaborados em consonância com os entregáveis das etapas anteriores;
- b) Cronograma de Treinamento de Capacitação, o qual conterá no mínimo: tipos de cursos e turmas previstas; número participantes, carga horária, data e horário, ementa, conteúdo programático e plano de aula previstos para as turmas;
- c) Sistema de avaliação dos treinamentos de capacitação;
- d) Modelo de Certificado de Participação.

5.2.1.6.7 O treinamento de capacitação fornecido pela CONTRATADA deve ser apresentado em língua portuguesa. O material didático deve ser fornecido em formato digital para todos os participantes com o conteúdo abordado, em língua portuguesa ou, opcionalmente, em língua inglesa, desde que justificado e aceito pela CONTRATANTE;

5.2.1.6.8 Para o certificado de conclusão de cada participante, emitido pela CONTRATADA, DEVERÃO constar a identificação do treinando, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento de capacitação;

5.2.1.6.9 A CONTRATADA e o PJERJ realizarão uma reunião para definir quais serão os servidores que receberão os treinamentos de acordo com o método de trabalho utilizado pela CONTRATADA e percepção de relevância e utilidade por parte do PJERJ;

5.2.1.6.10 O formato do treinamento de capacitação será presencial nas instalações do PJERJ. Para tal, o PJERJ deverá providenciar o local, em suas instalações, onde acontecerão os treinamentos e convocar os participantes;

5.2.1.6.11 Os locais em que ocorrerão os treinamentos de capacitação deverão contar com estações de trabalho individual para o instrutor e cada um dos



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

participantes, acesso à rede interna do PJERJ e ter acesso a todos os sistemas necessários para o treinamento, mesas e cadeiras, projetor e tela de projeção;

5.2.1.6.12 Dado o contingente de profissionais alocados nas áreas de TIC do PJERJ, serão escolhidos até 100 (cem) servidores efetivos, divididos em 4 (quatro) turmas de até 25 (vinte e cinco) participantes - podendo estas quantidades serem revistas em comum acordo entre as partes - os quais receberão o treinamento de capacitação e servirão como agentes multiplicadores em suas respectivas áreas;

5.2.1.6.13 A CONTRATANTE fornecerá a lista de presença para o instrutor credenciado do curso no primeiro dia de treinamento de capacitação presencial. O instrutor devolverá a lista de presença preenchida à CONTRATANTE no último dia de treinamento presencial;

5.2.1.6.14 A CONTRATADA não será obrigada a repor faltas totais ou parciais dos profissionais convocados, desde que apresente o apontamento no relatório final;

5.2.1.6.15 A CONTRATADA deverá fornecer certificado de participação SOMENTE aos alunos que comparecerem em ao menos 80% (oitenta por cento) do tempo total do treinamento de capacitação. Caso a participação seja inferior a 80% (oitenta por cento), um apontamento deverá ser feito no relatório final, e o certificado de participação deve ser anexado ao referido relatório;

5.2.1.6.16 O formulário de avaliação do treinamento de capacitação deverá ser entregue no final de cada turma a todos os participantes para preenchimento obrigatório.

5.2.1.6.17 O formulário de treinamento de capacitação deverá:

5.2.1.6.17.1 Conter elementos que permitam a avaliação, no mínimo, dos seguintes aspectos:

- a) Qualidade do material didático;
- b) Conhecimento do instrutor;
- c) Qualidade do conteúdo;
- d) Ambiente de treinamento;
- e) Carga horária.

5.2.1.6.17.2 Permitir que o participante faça comentários sobre cada um dos aspectos avaliados;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

5.2.1.6.17.3 Conter em seu layout orientação para que os participantes façam comentários sempre que a nota registrada pelo participante for menor ou igual a 60 % (sessenta por cento) do valor máximo da escala utilizada;

5.2.1.6.18 Os seguintes produtos deverão ser gerados nessa etapa:

- a) Material didático para os alunos (apostilas);
- b) Lista de participantes;
- c) Avaliação do treinamento de capacitação e do instrutor por parte dos alunos;
- d) Certificado de participação.

5.2.1.6.19 Fazem parte do escopo dessa etapa:

- a) Confecção do material didático;
- b) Treinamento de Capacitação para até 100 (cem) servidores;
- c) Confecção do relatório de participação;
- d) Entrega do certificado de participação.

5.2.1.6.20 Não fazem parte do escopo dessa etapa:

- a) Treinar todos os profissionais de TIC;
- b) Repor o treinamento de capacitação em caso de falta.

#### 5.2.1.7 Webinar

5.2.1.7.1 A empresa CONTRATADA deverá elaborar conteúdo no formato palestra/aula, de acordo com cronograma previsto no ANEXO A.

5.2.1.7.2 O quantitativo será de 4 (quatro) Webinar com período de 2 (duas) horas realizados através de acessos e software disponibilizados e especificados pela CONTRATANTE no padrão estabelecido pela Escola de Administração Judiciária (ESAJ);

5.2.1.7.3 Para participação no evento, todo usuário dos serviços de TIC do PJERJ (magistrado, servidor, ou funcionário prestador de serviço) interessado fará sua inscrição pela página da ESAJ e a disponibilização do conteúdo será pelo aplicativo Microsoft Teams com acesso pela plataforma de ensino à distância da ESAJ (Plataforma Moodle);



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

5.2.1.7.4 O acompanhamento das inscrições e envio de e-mail convite, com todos os detalhes do evento, bem como link e certificado de participação, serão elaborados e distribuídos pela ESAJ;

5.2.1.7.5 O Webinar deve apresentar aos participantes o moderno gerenciamento de serviços habilitados por TI, fornecer uma compreensão da linguagem comum e conceitos-chave e mostrar como estes podem melhorar o trabalho na instituição;

5.2.1.7.6 A CONTRATADA deverá confeccionar e apresentar cada Webinar de acordo com o método de trabalho da CONTRATADA;

5.2.1.7.7 A prévia de cada Webinar deverá ser submetida ao PJERJ, através de sua Equipe de Gestão/Fiscalização, na semana anterior a sua disponibilização aos participantes, conforme cronograma detalhado no Anexo A;

5.2.1.7.8 O PJERJ, através de sua Equipe de Gestão/Fiscalização, deverá realizar a análise e aprovação do conteúdo e formato do Webinar em até 3 (três) dias úteis;

5.2.1.7.9 O conteúdo será estabelecido através do entendimento entre a CONTRATADA e o PJERJ, baseados na fase em que se encontra a implantação das práticas e relativo ao determinado grau de maturidade alcançado, de maneira que atenda a todos servidores em geral do PJERJ que desejam compreender os conceitos fundamentais da ITIL 4 bem como sua aplicabilidade na organização.

#### 5.2.1.8 Avaliação de Maturidade

5.2.1.8.1 Deverá ser apresentado pela CONTRATADA uma avaliação prévia trazendo o nível de maturidade no cenário atual no PJERJ, com sugestões de melhorias;

5.2.1.8.2 A CONTRATADA deverá elaborar Plano de Ação descrevendo as ações para elevar o nível de maturidade atual das práticas em 12 (doze), 24 (vinte e quatro) e 36 (trinta e seis) meses, considerando a avaliação de maturidade realizada, o nível mínimo desejado ao final do prazo contratual (item 2.4.3), bem como os entregáveis mensais expostos no cronograma do ANEXO A;

5.2.1.8.3 O Plano de Ação do item anterior será validado pela equipe de Gestão/Fiscalização do PJERJ;

5.2.1.8.4 O serviço deve ser documentado e finalizado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar da reunião inaugural, prevendo as seguintes atividades:

Fase/Etapa	Atividades
------------	------------



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

**Avaliação de Maturidade**

1. Relatório com o real nível de maturidade de cada processo (“As Is”) e sugestões para melhorias;
2. Plano de ação para elevar o nível de maturidade das práticas em 12 (doze), 24 (vinte e quatro) e 36 (trinta e seis) meses.

**5.2.1.9 Implantação das 23 Práticas**

5.2.1.9.1 Cada uma das 23 (vinte e três) práticas será implementada no nível completo de maturidade exposto em 2.4.3.

5.2.1.9.2 Todas as 23 (vinte e três) práticas deverão ser implantadas dentro do prazo contratual.

5.2.1.9.3 Deverão ser produzidas para cada prática, no mínimo, as seguintes atividades documentadas:

Fase/Etapa	Atividades
<b>Implantação das 23 Práticas</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Documentação completa das atividades a serem implantadas;</li><li>2. Documentação sobre papéis e responsabilidades das áreas envolvidas;</li><li>3. Criação e documentação de indicadores de performance e suas métricas para acompanhar os processos;</li><li>4. Planejamento e aplicação de treinamento de implantação para todos os líderes de equipe, com impacto mínimo sobre a disponibilidade dos indivíduos;</li><li>5. Inputs para composição de guia de melhoria contínua dos serviços de TI.</li></ol>

**5.2.2 Forma de Execução / Fornecimento**

5.2.2.1 O regime de execução adotado para todos os serviços descritos no ANEXO A será de forma sequencial e direta durante toda a vigência do contrato e serão pagos após cada entrega mensal (entregáveis), a fim de garantir a pleno atendimento às demandas para o serviço;

5.2.2.2 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o PJERJ como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços executados e entregas realizadas, enquanto a pretensa CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão de seus recursos humanos e físicos;

5.2.2.3 Quaisquer serviços ou procedimentos realizados pela CONTRATADA deverão ser previamente autorizados pelo PJERJ.



### 5.2.3 Entregáveis

5.2.3.1 A CONTRATADA deverá fornecer o serviço através de Sprints semanais, em que as entregas estarão estabelecidas em cronograma detalhado no Anexo A, e serão divididas pelos artefatos: Avaliação de Maturidade, Implantação das 23 (vinte e três) Práticas, Treinamento de Capacitação Fundamentos do ITIL 4 e Elaboração de 4 (quatro) Webinar;

5.2.3.2 Os Entregáveis são compostos pela execução dos serviços/atividades conforme descrição no ANEXO A, com o objetivo da implantação das 23 (vinte e três) práticas em seu nível de maturidade desejado;

5.2.3.3 A execução das atividades pela CONTRATADA deverá seguir a cronologia proposta apresentada no ANEXO A;

5.2.3.4 A CONTRATADA poderá, no entanto, alterar a ordem de implantação dos processos, sem alterar os entregáveis sugeridos ou as atividades das Sprints, e desde que respeitando o nível de maturidade mínimo a ser atingido exposto no item 2.4.3;

5.2.3.5 A CONTRATADA poderá sugerir novas atividades, sem comprometer o prazo máximo de entrega de cada grupo de processos, e sempre respeitando o prazo contratual;

5.2.3.6 Toda e qualquer modificação no Cronograma dos Entregáveis deverá ser analisada e aprovada pela equipe de Gestão/Fiscalização do PJERJ.

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1 Papéis e Responsabilidades

6.1.1 Será designada pelo PJERJ uma Equipe de Gestão da Contratação, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93;

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



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJRJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJRJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• O fiscal e o fiscal substituto, a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência;</li><li>• O fiscal, servidor representante da unidade demandante, será responsável pelo acompanhamento da execução física do contrato, devendo, para tanto, ter conhecimento pleno dos termos do documento de referência;</li><li>• O fiscal poderá solicitar a substituição de qualquer profissional da CONTRATADA que não corresponda ao desempenho das atribuições definidas no documento de referência ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à prática do CONTRATANTE, ao interesse público e/ou à segurança operacional.</li></ul>
Fiscal Técnico	PJRJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJRJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li></ul>



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</li><li>• Relatar, por escrito, ao Gestor, qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.</li></ul>
Fiscal administrativo	PJERJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
Gestor do Contrato	PJERJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• Acompanhar a contratação em todas as suas fases, da elaboração à execução do contrato;</li><li>• Na ausência do fiscal e fiscal substituto, atestar a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA após confirmada a execução do objeto contratado.</li></ul>



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Papel	Entidade	Responsabilidades
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa CONTRATADA;</li><li>• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;</li><li>• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.</li></ul>
Agente Administrativo do Contrato	PJERJ-SGCOL/DICON	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.</li></ul>

## 6.2 Dos Critérios de Sustentabilidade

6.2.1 A CONTRATADA deverá, no que couber, cumprir as orientações da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, em seus artigos 5º e 6º;

## 6.3 Deveres e Responsabilidades da Contratante:

6.3.1 Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do PJERJ, com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato e desde que estejam devidamente cadastrados e identificados;

6.3.2 Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados e visados, de acordo com a legislação vigente;

6.3.3 Comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.3.4 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 e os termos de sua proposta;

6.3.5 Nomear a Equipe de Gestão da Contratação para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

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

6.3.7 Disponibilizar instalações físicas, telefones fixos para comunicação interna entre as serventias do PJeRJ, computadores, sistemas para uso interno e impressoras para os profissionais da CONTRATADA quando necessária a execução dos serviços de forma presencial.

#### **6.4 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:**

6.4.1 A CONTRATADA obrigar-se-á a manter o contingente laborativo no quantitativo adequado à prestação das atividades, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais, atendendo o perfil profissiográfico exigido, em prazo hábil a resguardar a incolumidade, a continuidade, a pontualidade dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos pelo Fiscal do Contrato;

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

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



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.4.4 A CONTRATADA indicará, formalmente, preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o CONTRATANTE, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O documento emitido pela CONTRATADA indicando o preposto deverá ser entregue na reunião inaugural, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular;

6.4.5 A CONTRATADA prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais;

6.4.6 A CONTRATADA se responsabilizará civil e administrativamente pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que os seus profissionais causarem ao PJERJ ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer;

6.4.7 A CONTRATADA deverá zelar para que todos os seus profissionais executem suas atividades seguindo as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, meio ambiente, higiene e saúde;

6.4.8 A CONTRATADA deverá substituir, sempre que solicitado pelo PJERJ, qualquer prestador de serviços cuja atuação, desempenho, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou inadequados às condições estabelecidas neste Termo de Referência, às normas e protocolos do PJERJ, ao interesse público e à segurança operacional;

6.4.9 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, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.4.10 A CONTRATADA atenderá prontamente as solicitações e exigências do Fiscal Técnico e do Gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao CONTRATANTE, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução;

6.4.11 Dar ciência imediata ao Fiscal Técnico, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

6.4.12 A CONTRATADA executará os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;

6.4.13 A contratada cumprirá a legislação vigente, assim como se responsabilizará pela manutenção e validade da documentação: jurídica, fiscal, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa.

6.4.14 A CONTRATADA orientará os seus profissionais a cumprir as normas e os regulamentos internos do CONTRATANTE.

6.4.15 A CONTRATADA assumirá as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato;

6.4.16 A CONTRATADA instruirá os seus profissionais, quando necessária a execução dos serviços de forma presencial, quanto à prevenção de incêndios nas áreas da CONTRATANTE, seguindo as orientações da Secretaria-Geral de Segurança Institucional (SGSEI);

6.4.17 A CONTRATADA deverá apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas;

6.4.18 A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJERJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato;

6.4.19 A CONTRATADA deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, nos moldes previstos neste documento, que não terão, em hipótese alguma, qualquer vínculo de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais, preservando a CONTRATANTE de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato;

6.4.20 A CONTRATADA deverá recrutar, selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar os serviços, objeto deste Termo Referência;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.4.21 Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

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

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

6.4.24 A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal do período correspondente à prestação dos serviços, acompanhada da documentação necessária, para pagamento após a data de sua atuação no PJRJ, conforme previsto na cláusula relativa ao pagamento;

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

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

6.4.26.1 Identificação e monitoramento da atualização da legislação e de outros regulamentos aplicáveis;

6.4.26.2 Registros de comprovação do atendimento à legislação e outros regulamentos aplicáveis;

6.4.26.3 Conformidade sanitária, de acordo com a legislação vigente;

6.4.26.4 Conformidade trabalhista, de acordo com a legislação vigente;

6.4.26.5 Conformidade previdenciária, de acordo com a legislação vigente;

6.4.26.6 Conformidade tributária, de acordo com a legislação vigente;

6.4.26.7 Conformidade fiscal de acordo com a legislação vigente;

6.4.26.8 Medidas adotadas junto à cadeia de valor, visando a sua conformidade com a legislação e outros regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e de defesa do consumidor aplicáveis;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.4.27 A CONTRATADA fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, sempre que necessitarem entrar nas dependências do PJRJ, identificados, mediante o uso permanente de crachá, podendo este ser recusado pelo fiscal do contrato, se não atendidas às especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

## **6.5 Formas de Acompanhamento do Contrato**

6.5.1 Os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo PJRJ, mediante aferição dos correspondentes entregáveis, visando garantir que os mesmos satisfizeram os prazos e condições, o padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste Termo de Referência;

6.5.2 Na ocasião da apresentação do prestador de serviço, os Fiscais designados para acompanhar o contrato deverão prover a verificação da conformidade da documentação apresentada às normas do PJRJ e às exigências do Termo de Referência;

6.5.3 Na ocasião do recebimento dos entregáveis, os seguintes procedimentos serão realizados pelos Fiscais designados para acompanhar o contrato:

6.5.3.1 Recebimento dos entregáveis através do preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da CONTRATADA;

6.5.3.2 Avaliação da qualidade atingida e plano de ação para melhoria desta, considerando:

6.5.3.2.1 Verificação do cumprimento da qualidade esperada na prestação dos serviços no período de referência, em conformidade com o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) definido neste termo de referência;

6.5.3.3 Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo e da Autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura e entrega a CONTRATADA;

6.5.4 O Relatório Mensal de Execução de Serviços deverá conter informações completas sobre os serviços prestados, incluindo no mínimo:

6.5.4.1 A situação atualizada do projeto de implantação;

6.5.4.2 As atividades realizadas no período de referência juntamente com o acumulado de atividades já realizado;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.5.4.3 As atividades previstas, mas não realizadas no período de referência juntamente com a descrição detalhada sobre as causas do não cumprimento do cronograma previsto;

6.5.4.4 Dificuldades encontradas e o plano de ação utilizado para solução;

6.5.4.5 Cronograma atualizado contendo prazos estimados e realizados para cada uma das atividades;

6.5.4.6 Informações detalhadas sobre o desempenho e os serviços executados para análise gerencial;

6.5.5 A Equipe de Gestão da Contratação elaborará documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato para registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da CONTRATADA no que tange aos serviços prestados;

6.5.6 O documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato deverá fazer parte do correspondente processo de pagamento das faturas;

6.5.7 A Equipe de Gestão da Contratação exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da CONTRATADA, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de gerenciar, por meio de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades;

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

6.5.9 Os casos omissos serão resolvidos pelo PJRJ, com base na Lei Federal nº 8.666/1993, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis aplicáveis ao tema em questão.

## **6.6 Metodologia de Avaliação da Qualidade**

6.6.1 Os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo PJRJ, mediante aferição dos correspondentes entregáveis, visando garantir que os mesmos satisfizeram os prazos e condições no padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste Termo de Referência;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.6.2 Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, de modo a alcançar determinado fator de qualidade, conforme descrito na seção 6.7;

6.6.3 Serão aplicadas glosas, sob forma de desconto, à CONTRATADA referentes a falhas nos serviços executados ou em sua infraestrutura, que afetem a qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança dos serviços, quando a responsabilidade for da CONTRATADA;

6.6.4 A aplicação de glosa pelo não atendimento ao fator de qualidade exigido, onde se aplicar, poderá ser objeto de contestação, por meio do oferecimento de elementos que visem comprovar a não responsabilidade, por parte da CONTRATADA;

6.6.5 O valor do desconto, decorrente das glosas descritas na seção 6.7, e detectadas, conforme disposto neste Termo de Referência, deverá ser concedido na fatura do mês de referência da prestação do serviço, em que foi identificado o não atendimento aos níveis de qualidade de serviço;

6.6.6 O faturamento somente poderá ser emitido pela CONTRATADA e atestado pelo fiscal do contrato, após a aferição dos descontos a serem concedidos, decorrentes das glosas aplicadas, os quais deverão ser lançados na fatura do mês de prestação do serviço onde foram detectadas as ocorrências que ensejaram o não atendimento aos níveis de qualidade de serviço determinados neste Termo de Referência;

6.6.7 As glosas não ultrapassarão 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço;

6.6.8 Independentemente da glosa aplicada, poderá ser aberto procedimento apuratório para aplicação de sanção mediante justificativa fundada em prejuízos ou transtornos causados em decorrência da entrega imperfeita do objeto contratado.

### **6.7 Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**

6.7.1 O Instrumento de Medição de Resultados (IMR) é baseado em um Fator de Qualidade (FQ), o qual consiste em indicador percentual obtido como resultado de avaliações periódicas executadas pelos Fiscais Demandante e Técnico;

6.7.2 A meta a ser atingida pela CONTRATADA é de que obtenha o Fator de Qualidade igual a 100% (cem por cento) para recebimento integral da remuneração pelos serviços prestados, cujo cálculo será obtido através da seguinte fórmula:

$$VF = VM \times FQ/100$$

Onde:

VF corresponde ao Valor de Fatura;

VM corresponde ao valor a ser pago a CONTRATADA em caso de o serviço ter sido prestado com o padrão de qualidade exigido;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

FQ corresponde ao percentual de qualidade alcançado pela CONTRATADA no período.

6.7.3 Ao final de cada período, o PJERJ apresentará um relatório de avaliação da qualidade, no qual constará, devidamente fundamentado, o FQ obtido pela CONTRATADA. A partir do recebimento do relatório, a CONTRATADA poderá em até 3 (três) dias contestar as possíveis falhas na qualidade dos serviços prestados e apresentar justificativas, as quais deverão ser analisadas e respondidas pelo PJERJ em até 3 (três) dias;

6.7.4 Todas as falhas identificadas na avaliação serão registradas segundo sua categoria e respectiva pontuação, conforme quadro a seguir:

Categoria da Falha	Pontuação
Critica	7
Gravíssima	3
Grave	2

6.7.5 Os tipos de falha a serem observadas estão agrupadas de acordo com as respectivas categorias, conforme quadro a seguir:

FALHA POR ENTREGA	
Falhas de Natureza Crítica	Unidade de Medida
Atraso injustificado na realização da reunião inaugural correspondente, até o limite de 10 (dez) dias correntes, a partir do qual configurará inexecução total.	Por ocorrência.
Falhas de Natureza Gravíssima	Unidade de Medida
Deixar de fornecer, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização de serviço de acordo com as qualificações exigidas neste Termo de Referência.	Por profissional e dia de permanência da ocorrência, contados em dias úteis a partir da notificação.
Deixar de entregar ao fiscal do contrato o relatório referente à prestação mensal de serviços até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.	Por dia útil de atraso.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Falhas de Natureza Grave	Unidade de Medida
Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da Equipe de Gestão e Fiscalização	Por ocorrência notificada.
Deixar de zelar pelos equipamentos e instalações do PJERJ.	Por ocorrência notificada.

6.7.6 A depender do resultado da soma da pontuação acumulada pela CONTRATADA durante o período avaliado, esta receberá um conceito, qual corresponderá ao Fator de Qualidade (FQ) obtido, conforme quadro a seguir:

AVALIAÇÃO DA CONTRATADA				
SOMA TOTAL DE PONTOS NO PERÍODO	0 PONTO	1 - 10 PONTOS	11 - 20 PONTOS	MAIS DE 20 PONTOS
CONCEITO	Esperado	Bom	Regular	Ruim
FQ (%)	100%	97,50%	95,00%	90,00%

## 6.8 Prazos e Condições

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

6.8.2 O cronograma para execução de cada ENTREGÁVEL está estabelecido no ANEXO A.

## 6.9 Aceite, Alteração e Rescisão

### 6.9.1 Condição de Aceite

6.9.1.1 O serviço e seus respectivos entregáveis serão aceitos pelo PJERJ, através da Equipe de Gestão, o qual poderá aprová-los ou rejeitá-los por meio de aceite total, aceite parcial (com adequações no pagamento) ou recusa;

6.9.1.2 Será condição para aceite o atendimento às especificações constantes no item "5 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO", e aos limites mínimos aceitáveis, constantes no item "6.7 Instrumento de Medição de Resultados (IMR)";

6.9.1.3 Todos os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo CONTRATANTE, que aferirá se aqueles satisfazem o padrão de qualidade desejável e necessário, em cada caso;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.9.1.4 O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro se reserva o direito de recusar qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste Termo de Referência;

6.9.1.5 A CONTRATADA, na hipótese prevista no item acima, obrigará-se a refazer os serviços, arcando com todas as despesas decorrentes, inclusive de transporte, devendo tomar estas providências no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação da não aceitação pelo Fiscal do Contrato;

6.9.1.6 Não havendo aceitação, a CONTRATADA deverá executar novamente os serviços, passando a contar o prazo para pagamento a partir da data da efetiva aceitação definitiva;

6.9.1.7 A aceitação definitiva dos serviços será feita exclusivamente pelo Fiscal Técnico.

#### 6.9.2 Condição de Alteração

6.9.2.1 Com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93, o contrato poderá ser alterado unilateralmente pelo PJRJ, destacando os seguintes itens:

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

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

6.9.2.1.3 Quando houver alteração para modificação do valor contratual, o contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### 6.9.3 Condição de Rescisão

6.9.3.1 O contrato poderá ser rescindido, com as devidas justificativas e motivação, nas condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93, dos quais destacamos os seguintes itens:

6.9.3.1.1 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

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

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

6.9.3.1.4 O atraso injustificado no início do fornecimento;

6.9.3.1.5 A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Termo de Referência e no contrato;

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

6.9.3.1.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

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

## **6.10 Condições de Pagamento**

6.10.1 O pagamento devido à CONTRATADA será efetuado mediante apresentação de faturas/notas fiscais correspondente à obrigação mensal cumprida, emitidas com CNPJ idêntico ao descrito no contrato;

6.10.2 Em caso de entrega parcial da obrigação mensal, o pagamento mensal será efetuado de forma proporcional aos itens entregues;

6.10.3 O pagamento do valor correspondente aos itens não entregues somente será efetuado no mês correspondente à efetiva entrega destes, sem prejuízo das multas previstas no item 10.5;

6.10.4 A CONTRATADA deverá enviar à Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada (DICOV), por meio de endereço eletrônico a ser informado na reunião inaugural, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela DICOV:

a) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

- 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;

6.10.5 A contratada, sem prejuízo da apresentação dos documentos mencionados no item anterior, deverá apresentar, quando solicitado pelo Contratante, todos os documentos necessários à comprovação da execução dos serviços contratados;

6.10.6 As notas fiscais e documentos enviados pelas empresas serão encaminhados para autuação até o 1º (primeiro) dia útil subsequente à data da remessa do e-mail;

6.10.7 O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data da sua autuação no PJERJ, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., podendo ser substituído por outro banco que venha a prestar serviços ao PJERJ;

6.10.8 Recebidas as notas fiscais/faturas com toda documentação correspondente, a Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada (DICOV) procederá a sua autuação, sendo posteriormente remetidas aos fiscais e fiscais substitutos para conferência e atestação, remetendo, em seguida, à DICOV para a realização dos procedimentos de conferência, retenção para a conta vinculada e visto, que por fim encaminhará à Secretaria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (SGPCF) para o devido pagamento;

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

6.10.10 O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública;

6.10.11 O serviço descrito no item 2 de 2.2.1: “Implantação das 23 (vinte e três) práticas ITIL 4 - Em nível de maturidade mínimo especificado” será faturado mensalmente, seguindo cronograma detalhado no Anexo A;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

6.10.12 Os demais serviços do objeto da contratação, descritos em 2.2.1 como os itens: 1 “Avaliação de Maturidade de 23 (vinte e três) práticas ITIL 4 no cenário atual do PJERJ, com plano de ação para elevar o nível de maturidade das práticas.”, 3 “Treinamento de Capacitação Fundamentos do ITIL 4 - que objetiva a capacitação dos profissionais das diversas áreas de TIC designados pelo PJERJ, conforme turmas e etapas especificadas no Anexo A.” e 4 “Elaboração de Webinar em formato de palestra/aula sobre gestão de serviços de TIC, e a importância de sua implantação, a serem disponibilizados para as demais áreas do PJERJ” serão faturados por demanda entregue;

6.10.13 O faturamento do item “Treinamento de Capacitação Fundamentos do ITIL 4” será efetuado somente após a conclusão do curso para cada turma realizada;

6.10.14 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.

### **6.11 Condições de Reajustamento do Contrato**

6.11.1 Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IBGE, mediante negociação entre as partes e a requerimento da CONTRATADA, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo PJERJ.

### **6.12 Garantia Técnica**

6.12.1 A CONTRATADA prestará Garantia Técnica de 90 (noventa) dias corridos, após o término do contrato, sobre todos os serviços contratados ou pendentes;

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



### **6.13 Garantia Contratual**

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

6.13.2 A validade da garantia deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

### **6.14 Propriedade, Sigilo e Restrições**

#### **6.14.1 Direito de Propriedade**

6.14.1.1 A CONTRATADA cederá ao PJERJ o direito de posse e propriedade de todos os resultados produzidos em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência, entendendo-se por resultados todos os documentos e artefatos, inclusive, mas sem limitações, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, tutoriais, fontes dos códigos dos programas e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em caráter definitivo e irrevogável.

#### **6.14.2 Condições de Manutenção de Sigilo**

6.14.2.1 A CONTRATADA deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado, sob pena de rescisão e responsabilização civil, penal e administrativa;

6.14.2.2 A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto e informação concernente ao PJERJ 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 do fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes;

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

6.14.2.4 A CONTRATADA firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, "ANEXO B - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo" nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-03 e "ANEXO C - Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo", nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-04, ou outros que venham substituí-los.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

### 6.15 Mecanismos Formais de Comunicação

DOCUMENTO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	MEIO	PERIODICIDADE
Reunião Inaugural	PJERJ	CONTRATADA	Presencial	Evento único
Ofício: utilizado para questões administrativas durante a execução do Contrato	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA/ PJERJ	Internet	Eventual
Ordens de Serviço	PJERJ	CONTRATADA	Mídia/ Correio/ Sistema	No decorrer da execução do contrato
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	E-mail	Mensal
Report/OnePage Semanal de andamento das sprints	CONTRATADA	PJERJ	Presencial / E-mail	Semanal
Reunião de apresentação de resultados da execução à Secretaria	CONTRATADA	PJERJ	Presencial	Mensal
Relatório Mensal de Execução de Serviços	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ E-mail	Mensal

### 6.16 Encerramento contratual

6.16.1 Ao final do contrato, a CONTRATADA se compromete a elaborar, com 30 (trinta) dias corridos de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para os servidores do PJERJ, que deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE e contemplar mecanismos para esclarecimentos de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição;

6.16.2 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;

6.16.3 Ao final do contrato toda documentação relacionada ao objeto da contratação deverá estar atualizada e entregue ao PJERJ.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. O custo estimado foi apurado com base em pesquisa de mercado de acordo com as orientações do artigo 5º da Instrução Normativa nº 73/2020.

## 8. COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

8.1. 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;

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

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

8.4. A licitante melhor classificada na fase de lances deverá apresentar a planilha constante do Anexo D, demonstrando os valores unitários que compõem o preço ofertado no certame (artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93);

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

### 9.1. Fonte de Recursos

<b>Valor Estimado</b>	R\$ 3.429.304,64 (três milhões, quatrocentos e vinte e nove mil, trezentos e quatro reais e sessenta e quatro centavos)
<b>Código da Despesa</b>	339039
<b>Fonte</b>	232 – Recursos próprios do PJERJ
<b>Programa</b>	0361.02.061.0141.1648 – Aperfeiçoamento e sustentação da Tecnologia da Informação.

## 10. SANÇÕES APLICÁVEIS

10.1. Comete infração administrativa com fundamento no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/02, a CONTRATADA que:



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

10.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

10.1.2. Não entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa;

10.1.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

10.1.4. Não manter, falhar ou fraudar na execução do contrato;

10.1.5. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

10.2. Pela inexecução total ou parcial dos serviços, pela execução dos mesmos em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência e no Contrato, bem como pelo descumprimento dos prazos, das obrigações contratuais e qualidade dos serviços, por culpa exclusiva da CONTRATADA, o PJERJ poderá, garantida a prévia e ampla defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA, as seguintes sanções:

10.2.1. Advertência;

10.2.2. Multa, em conformidade com a tabela de infrações no item 10.5;

10.2.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

10.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior;

10.2.5. Impedimento para licitar e contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo de ter cancelado o respectivo registro no sistema de cadastramento de fornecedores deste PJERJ, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, além de sujeitar-se às multas previstas no item 10.5;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

10.3. A inexecução total do objeto estará configurada quando da realização, ou não entrega, de serviços em desacordo com o que fora aprovado pelo CONTRATANTE sem o correspondente refazimento no prazo máximo de 10 (dez) dias. A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato caso o referido evento ocorra;

10.4. O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas;

10.5. Em razão de falhas na execução do contrato, o CONTRATANTE poderá aplicar multas, conforme quadro a seguir:

INFRAÇÃO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL	MÉTODO DE CÁLCULO
1. A inexecução total do objeto.	Até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, por não ter sido entregue.
2. Atraso nos entregáveis mensais.	Até 1% (um por cento) por dia útil de atraso, sobre o valor da prestação em atraso.
3. Deixar de cumprir normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ.	Até 5% (cinco por cento), sobre o valor total do contrato, por ocorrência notificada.

## 11. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

### 11.1. Proposta de Preço

11.1.1 Conforme Anexo D.

### 11.2. Participação na forma de Consórcio

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

### 11.3. Cooperativa

11.3.1. É vedada a participação de cooperativas por tratar-se de prestação de serviços técnicos especializados a terceiros em que a sua constituição pressupõe uma relação de emprego.



#### 11.4. Qualificação Econômico-Financeira

11.4.1. Quanto à Qualificação Econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

- a) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superior a 1 (um), e;
- b) Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação.

#### 11.5. Requisitos Técnicos Profissionais e Qualificação Técnica

11.5.1. A CONTRATADA deverá comprovar possuir profissionais em seu quadro de funcionários, com pelo menos, os seguintes títulos/certificações, cuja comprovação deverá ser apresentada ao gestor/fiscal do contrato;

11.5.1.1. Todos os integrantes da equipe da licitante para a execução do objeto deverão possuir certificação ITIL 4 Foundation, ou superior, que é o *framework* de gerenciamento de serviços de TI utilizado na execução dos serviços da CONTRATANTE;

11.5.1.2. A equipe da licitante para execução do objeto deverá possuir, ao menos, 1 (um) profissional com certificado COBIT 2019 e ISO 20000, que são referências na governança e qualidade de serviços de TI, respectivamente, para participar da avaliação, desenho e implantação dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI no PJERJ;

11.5.1.2.1. As referidas certificações poderão estar distribuídas entre os profissionais da equipe;

11.5.1.3. A equipe da licitante para execução do objeto deverá possuir, ao menos, 1 (um) profissional líder da equipe com experiência comprovada em implantação de práticas ITIL em organizações de médio ou grande porte;

11.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar, na assinatura do contrato ou na data da reunião inaugural, a lista dos profissionais com seus currículos e a comprovação da exigência das certificações acima, suas responsabilidades e, por fim, a comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA.

#### 11.6. Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

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

11.6.2. As especificações dos serviços elencadas no item 3, as quais compõem a solução, atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado, e constam deste Termo de Referência. Considerando-se estas características, podem ser classificados como bens comuns, nos termos do artigo 1º da Lei Federal nº 10.520/02.

### 11.7. Licitação

11.7.1. A modalidade de licitação a ser empregada será o pregão eletrônico do tipo menor preço global, por tratar-se de serviço comum.

### 11.8. Critérios Técnicos de Habilitação

11.8.1 A licitante deverá apresentar pelo menos 1 (um) atestado ou certidão de capacidade técnico-operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter prestado, de forma satisfatória, serviços condizentes minimamente (ou similar) com os serviços solicitados neste termo de referência, incluindo necessariamente as seguintes parcelas de maior relevância e valor significativo:

11.8.1.1 Implantação das práticas Central de Serviço, Gerenciamento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente. Nesse item, NÃO será admitido somatório de atestados para comprovação de capacidade técnica, uma vez que são práticas de alto impacto para a operação dos serviços de gestão de TIC no PJERJ, além de cumprirem atividades altamente relacionadas entre si;

11.8.1.2 Implantação da prática Gerenciamento de Problema;

11.8.1.3 Implantação da prática Gerenciamento do Conhecimento;

11.8.1.4 Implantação da prática Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços;

11.8.2. Esta exigência dar-se-á pelo fato de que a implantação de tais práticas pela CONTRATADA será exigida no mais alto nível de maturidade referenciado pela biblioteca ITIL 4, abrangendo grande quantidade de atividades, tais quais envolvem não só mudanças na gestão dos serviços de TIC do PJERJ, mas também na cultura de controle de processos, e nas responsabilidades das pessoas envolvidas;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

11.8.3 O (s) atestado (s) /certidão (ões) /declaração (ões) deverá (ão) ser apresentado (s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico para contato, e deve (m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante;

11.8.4 Nos casos de atestado (s) /certidão (ões) /declaração (ões) emitidos por empresas da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da LICITANTE;

11.8.5 Os atestados de capacidade técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para verificação da autenticidade de seu conteúdo. Encontrada qualquer divergência entre a informação apresentada pela licitante e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviço assinado entre o emissor e a LICITANTE, além da desclassificação sumária do Pleito, a empresa fica sujeita às penalidades cabíveis e aplicáveis;

11.8.6 A empresa LICITANTE deverá apresentar comprovação técnica ponto a ponto de todos os produtos que serão utilizados para a prestação do serviço objeto deste edital;

11.8.7 A empresa licitante deverá apresentar declaração, em papel timbrado, endereçado explicitamente ao PJERJ, informando que apresentará, na reunião inaugural do contrato, na qual será emitido o memorando de início dos serviços, documentação que comprove que:

11.8.7.1 Se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e componentes, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJERJ, bem como é aderente às normas contidas na Portaria nº 317 de 19/06/2012 do INMETRO, com vistas à melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

11.8.7.2 Tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto a ser licitado, inclusive quanto às quantidades e especificidades dos serviços a serem contratados - informações disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

- 11.8.7.3 Está ciente, concorda e atende a todas as exigências e todos os itens do contidos neste Termo de Referência e em seus anexos, inclusive quanto ao IMR – Instrumento de Medição de Resultado;
- 11.8.7.4 Se compromete a apresentar, no momento da reunião inaugural da contratação, no qual será expedido o memorando de início do serviço, com a presença de representantes da SGTEC, na qualidade de órgão técnico encarregado da análise da regularidade do documento exigido, toda documentação comprobatória dos itens declarados;
- 11.8.8 A diligência de habilitação da Licitante Vencedora será realizada de acordo com os itens constantes no Anexo E – Requisitos para Verificação deste termo de referência;
- 11.8.9 A Licitante Vencedora será considerada APTA a prestar os serviços constantes deste Termo de Referência, se atender todos os itens do Anexo E;
- 11.8.10 Na hipótese de a Licitante ser desclassificada, por não atendimento dos itens obrigatórios do Anexo E, requeridos pelo contratante, serão convocadas as demais licitantes, obedecendo-se rigorosamente a ordem de classificação das propostas, seguindo-se aos mesmos moldes descritos nos itens anteriores;
- 11.8.11 Todos os atos descritos nesta fase da licitação serão públicos e poderão ser acompanhados por quaisquer interessados, resguardadas as características inerentes à segurança da informação, sendo que as comunicações relacionadas aos resultados de julgamento serão disponibilizadas no Portal do PJERJ e publicadas no Diário Oficial Eletrônico da Justiça, se o ato assim exigir.

## 11.9 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

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



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

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

11.9.3 Será desclassificada a proposta que apresente preço acima do estimado pela Administração, pois este foi alcançado com base em pesquisa de mercado e expressa as necessidades da Administração, no que concerne às exigências de qualidade apresentadas para esta contratação e foi definido como valor máximo aceitável, como faculta o artigo 40, inciso X da Lei Federal nº 8.666/93.

### 11.10 Critérios de Julgamento

11.10.1 O critério de Julgamento será menor preço global.

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

### 11.11 Da Vistoria Prévia

11.11.1 Não haverá vistoria técnica.

## 12 ANEXOS

**Anexo A** – Cronograma de Entregáveis (Detalhamento do Serviço);

**Anexo B** – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

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

**Anexo D** – Composição dos Custos;

**Anexo E** – Requisitos para Verificação.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Demandante	Integrante Administrativo	Integrante Técnico
_____ a Pery Amorim Mat. 8566510	_____ z Elisa Amorim dos Santos Mat. 01/32071	_____ Ivan Lindenberg Júnior Mat. 19346



Termo de Referência para contratação de Solução de  
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo nº 2020-0617042

Rio de Janeiro, na data da assinatura

\_\_\_\_\_  
Daniel de Lima Haab  
Mat. 5007390  
Secretaria Geral de Tecnologia da Informação - SGTEC