



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

Processo SEI 2020-0695344

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Trata-se da aquisição de uma solução de Balanceadores de Carga de aplicação para a implantação nos perímetros de usuário e de DataCenter, de modo a permitir, entre outras funções, o balanceamento de carga entre as aplicações além de fornecer mecanismos de segurança mais específicos.

A solução incluirá os equipamentos físicos, solução de gerenciamento da solução, serviço de implantação/migração, treinamento, suporte técnico, suporte técnico especializado (sob demanda), bem como garantia de **48 (quarenta e oito)** meses.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Demanda Prevista

2.1.1 Quantitativo a ser Contratado

- 2.1.1.1 2 (dois) appliances balanceadores de aplicação;
- 2.1.1.2 1 (uma) solução de gerenciamento da solução;
- 2.1.1.3 1 (um) serviço de implantação/migração da solução;
- 2.1.1.4 1 (um) serviço de suporte técnico;
- 2.1.1.5 1 (um) serviço de suporte técnico especializado;
- 2.1.1.6 1 (um) serviço de treinamento oficial da solução;
- 2.1.1.7 1 (um) serviço de garantia da solução.

2.2 Motivação

O TJERJ, após um grande movimento de informatização de suas rotinas tanto judiciais como extra judiciais, possui uma ampla gama de aplicações que têm por finalidade automatizar trabalho, de modo a aumentar a eficiência em seus processos. Por uma questão de redundância e divisão da carga, grande parte das aplicações funcionam em dois ou mais servidores, o que torna necessário um ativo especificamente projetado para prover esse balanceamento, não só entre as aplicações mas também o Banco de Dados do TJERJ.

O atual balanceador, foi adquirido em 2017 e, devido a crescente demanda por este serviço, se mostram com sua capacidade próximas do limite, o que faz com que seja necessária a aquisição de novo equipamento com maior capacidade.

Outro motivo que demanda a aquisição, é o fato de que, embora muitas aplicações estejam sendo migradas para a nuvem da Dataprev, um possível retorno destas aplicações, em uma mudança estratégica futura, tornaria inviável a operação do atual equipamento, de modo a prejudicar em muito a regular operação das atividades.

A presente contratação, também, pretende substituir a solução que tem o seu suporte garantido pelo atual contrato de prestação de serviços nº 003/0450/2020 (processo administrativo nº: 2020-



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

Processo SEI 2020-0695344

0602491), com término em 09/11/2021 em razão da necessidade de aumento da capacidade de processamento das transações realizadas em nossos sistemas.

2.3 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RESULTADO
Segurança	Ampliar a capacidade de balanceamento a fim de evitar o esgotamento do serviço e permitir o fornecimento de redundância de aplicações além do balanceamento de sua carga.
Eficiência / Agilidade	Modernizar o sistema de balanceamento, tornando-o capaz de suportar a quantidade de tráfego gerada atualmente e no futuro de modo a permitir o aumento da carga e consequente avanço tecnológico.
Disponibilidade	Tornar o ambiente menos suscetível à indisponibilidade pela utilização de redundância para as aplicações.

2.4 Justificativa da Solução Escolhida

Necessidade (definida no PETI)	Benefício	Tipo
CP1 – Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais.	Possibilitar a comunicação segura dos usuários externos e internos com os sistemas corporativos a fim de prover um serviço jurisdicional tecnologicamente estável e de qualidade.	Eficiência / Agilidade
CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.	Tornar o ambiente disponível e menos suscetíveis a sobrecarga de utilização.	Eficiência / Agilidade
P1 – Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do poder Judiciário.	Possibilitar que os serviços de TI atendam as necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.	Disponibilidade / Integridade
R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Manutenção do desempenho e dos recursos tecnológicos de modo a propiciar a máxima qualidade aos	Disponibilidade / Eficiência



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

Processo SEI 2020-0695344

	serviços oferecidos pelo TJERJ	
--	--------------------------------	--

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1 Descrição dos bens de serviços

Item	Descrição	Quantidade
1	APPLIANCES BALANCEADORES DE APLICAÇÃO	2 unidades
2	SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO	1 unidade
3	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO/MIGRAÇÃO DA SOLUÇÃO	1 unidade
4	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO	48 (quarenta e oito) meses
5	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	300 (trezentas) horas
6	SERVIÇO DE TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	4 (participantes)
7	SERVIÇO DE GARANTIA DA SOLUÇÃO	48 (quarenta e oito) meses

Tabela 3.1

3.2 Valor Estimado

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Requisitos Internos

4.1.1 Arquitetura da Solução

- 4.1.1.1 A Solução de balanceamento deverá ser fornecida em 2 (dois) appliances físicos de Balanceadores de aplicação.
- 4.1.1.2 Todas as soluções de hardware e software deverão pertencer ao mesmo fabricante de maneira integrada em uma mesma assinatura.



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.1.3 A solução deverá vir acompanhada dos conectores e cabeamentos necessários à sua implantação;
- 4.1.1.4 Não serão aceitas soluções com software e hardware de fabricantes distintos, ou mesmo soluções de uso geral como, Servidores, Estações de Trabalho ou Equipamentos como Blades.
- 4.1.1.5 Nenhum dos componentes da solução (itens 1 e 2 da tabela 3.1) poderá ter seu fim de venda (End-of-Sale) e fim de vida (End-of-Life) anunciado no momento do aceite definitivo de sua entrega. Caso seja essa a situação, o fornecedor deverá entregar um modelo equivalente ou superior ao que entrou em Fim de Venda e/ou Fim de Vida.
- 4.1.1.6 Em caso de anúncio do Fim de Venda e/ou Fim de Vida ocorrer após o aceite definitivo da entrega da solução, o fim de suporte (End-of-Support) não poderá ocorrer nos próximos 60 (sessenta) meses a contar da emissão do Memorando de Início;
- 4.1.1.7 Todos os componentes da solução (hardwares e softwares) deverão ser fornecidos com todas as licenças necessárias ao seu pleno funcionamento de modo a realizar todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência.
- 4.1.1.8 As licenças a que se refere o item anterior deverão ter caráter perpétuo, não precisando de renovação, de modo que, após o tempo de contrato, a solução permaneça indefinidamente plenamente funcional, devendo sua atualização (subscription) ser garantida pelo prazo do contrato.
- 4.1.1.9 Todos os appliances que compõem a solução devem possuir 2 (duas) fontes de alimentação independentes, do tipo hot-sappable, com alimentação de 100~120VAC e 210~240VAC e frequência de 50 ou 60 Hz ou auto-ranging. Os cabos de alimentação devem vir com, no mínimo, 1,80m e com plugue padrão ABNT NBR 14136 (três pinos)
- 4.1.1.10 Todos os appliances que compõem a solução devem vir acompanhados de todos os acessórios que são necessários para sua fixação em rack bastidor padrão com largura de 19' (dezenove polegadas);

4.1.2 Appliances de Balanceamento de Aplicações (item 1 da tabela 3.1)

- 4.1.2.1 **Características Gerais da Solução.**
 - 4.1.2.1.1 A solução deve possuir um throughput de tráfego real, por appliance de, no mínimo 80 Gbps (oitenta gigabits por segundo) com todas as funcionalidades de descrita neste Termo de Referência ativadas simultaneamente;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.1.2 Deve suportar, no mínimo, 38 (trinta e oito) milhões de conexões simultâneas para cada appliance;
 - 4.1.2.1.3 Deve suportar 1.000.000 (um milhão) novas conexões por segundo para cada appliance;
 - 4.1.2.1.4 A solução deve ser capaz de operar em cluster, com no mínimo 4 (quatro) equipamentos, de modo a manter a escalabilidade futura;
 - 4.1.2.1.5 O cluster, a que se refere o item anterior deve operar em modo ativo-ativo e/ou ativo-passivo com balanceamento interno;
 - 4.1.2.1.6 A solução deve operar de forma redundante (failover) com sincronização em tempo real de configuração e de estados de conexões para as funcionalidades de Application Delivery Controller (ADC);
 - 4.1.2.1.7 Em caso de Falha em um appliance, as conexões já estabelecidas deverão ser mantidas e a transição entre equipamentos deverá acontecer de forma transparente para os usuários;
 - 4.1.2.1.8 Em caso de falha de um dos appliances, o que ficar operacional deverá ser capaz de executar e suportar a totalidade das capacidades exigidas neste Termo de Referência;
 - 4.1.2.1.9 Cada equipamento deverá ter no mínimo 96 (noventa e seis) GB de memória RAM;
 - 4.1.2.1.10 Todo o licenciamento referente a todos os itens da solução deverá ter caráter perpétuo, devendo todas as suas atualizações (subscrição) serem garantidas pelo tempo de contrato.
- 4.1.2.2 Das Interfaces:**
- 4.1.2.2.1 Cada appliance deve possuir a seguinte quantidade de interfaces:
 - 4.1.2.2.1.1 08 (oito) slots SFP+ para utilização de portas de 10 Gbps com os respectivos transceptores para fibra multimodo (LC-LC);;
 - 4.1.2.2.1.2 Deve possuir, pelo menos, 01 (uma) interface de rede (padrão 10/100Base-T, 10/100/1000Base-T e/ou 1000Base-X, com transceptor multimodo incluído, dedicada ao gerenciamento do Appliance;
 - 4.1.2.2.1.3 Cada appliance deve ser fornecido com, no mínimo, 4 (quatro) portas 40Gbps, GBICS em transceiver QSFP+ CWDM ou BiDi de 40gbps (fibra/SR);
 - 4.1.2.2.1.4 Deve possuir interface "Out-Of-Band" dedicada para configuração e gerenciamento através de interface de linha de comando CLI (Command Line Interface);



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.2.1.5 Cada equipamento deverá vir acompanhado do respectivo cabo para conexão na interface do item anterior.
 - 4.1.2.2.1.6 A solução deverá vir acompanhada de todo o cabeamento necessário à sincronização dos Appliances.
 - 4.1.2.2.1.7 Deve ser fornecido com todas as suas portas de comunicação, interfaces de redes e afins habilitadas, operacionais e prontas para operação, sem custos adicionais;
 - 4.1.2.2.1.8 Todas as interfaces fornecidas devem estar licenciadas e habilitadas para uso imediato;
 - 4.1.2.2.1.9 As interfaces deverão ser fornecidas com todos os conectores, GBICS ou SFP e demais componentes que se façam necessários para uso;
- 4.1.2.3 Das Características de Desempenho por Appliance.**
- 4.1.2.3.1 Cada appliance deverá ter a capacidade de processar, no mínimo 40 Gbps (quarenta gigabits por segundo) de tráfego na camada 7 (sete);
 - 4.1.2.3.2 Capacidade de processar, no mínimo, 38 (trinta e oito) milhões de conexões concorrentes em camada 4(quatro);
 - 4.1.2.3.3 Capacidade de processar, no mínimo, 2 (dois) milhões de requisições por segundo em camada 7 (sete)
 - 4.1.2.3.4 Capacidade de processar, no mínimo, 40.000 (quarenta mil) transações por segundo de tráfego SSL/TLS com chave de 2048 bits;
 - 4.1.2.3.5 Deve tratar tráfego SSL/TLS com processamento dedicado em hardware;
 - 4.1.2.3.6 Deve permitir agregação de portas baseado no protocolo LACP com no mínimo 2 (duas) interfaces;
 - 4.1.2.3.7 Deve permitir o transporte de múltiplas VLANs por uma única porta e/ou agregação de portas utilizando o protocolo 802.1q;
 - 4.1.2.3.8 Deve balancear servidores com qualquer hardware, sistema operacional e tipo de aplicação;
 - 4.1.2.3.9 Deve dar suporte a Spanning-Tree e Fast Spanning Tree;
 - 4.1.2.3.10 Deve ser capaz de ser transparente às BPDUs encaminhadas pelos equipamentos de rede conectados;
 - 4.1.2.3.11 Deve suportar a otimização do protocolo TCP para ajustes a parâmetros das conexões clientes e servidor;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.3.12 Deve oferecer suporte a IPv6, sendo capaz de lidar com clientes IPv6 quando o site atende apenas com IPv4 (requests AAAA ou A6);
- 4.1.2.3.13 Deve possibilitar utilização da tecnologia de virtualização sem necessidade de troca de hardware;
- 4.1.2.3.14 Deve implementar capacidade de virtualização nos equipamentos, com as seguintes características:
 - 4.1.2.3.14.1 Permitir que um único appliance suporte múltiplos equipamentos virtuais (instâncias);
 - 4.1.2.3.14.2 Cada appliance deve permitir no mínimo 512 (quinhentos e doze) particionamentos lógicos com tabelas de roteamento independentes;
 - 4.1.2.3.14.3 Cada equipamento virtual deverá possibilitar o uso de todas as funcionalidades;
 - 4.1.2.3.14.4 Deve permitir a definição de limites de conexão, banda, requisições, interfaces de rede, entre outros – para as os equipamentos virtuais;
 - 4.1.2.3.14.5 Deve permitir configuração e gerenciamento das instâncias de forma isolada e independente das demais, sem gerar indisponibilidade ou influência negativa no desempenho;
 - 4.1.2.3.14.6 Deve permitir isolamento, entre as instâncias, dos domínios de segurança, administração e de rede;
- 4.1.2.4 **Das Funcionalidades de Application Delivery Controller**
 - 4.1.2.4.1 Deve implementar todas as aplicações comuns a um Switch Layer 7 (sete) como Server Load-Balancing, Firewall Load-Balancing, Proxy Load-Balancing, entre outras;
 - 4.1.2.4.2 Deve implementar o Balanceamento em camada 7 (sete) em direção ao servidor, de modo a permitir que a resposta do servidor seja encaminhada diretamente ao cliente;
 - 4.1.2.4.3 Deve ser capaz de, a partir de um número de conexões TCP com o servidor, inserir todos os HTTP requests gerados pelos clientes nestas conexões de modo a reduzir a necessidade de conexões nos servidores.
 - 4.1.2.4.4 Deve implementar os seguintes métodos de balanceamento:
 - 4.1.2.4.4.1 Round Robin;
 - 4.1.2.4.4.2 Fastest;
 - 4.1.2.4.4.3 Least Connections;
 - 4.1.2.4.4.4 Weighted Percentage;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.4.4.5 Taxa de balanceamento variável de acordo com a quantidade de conexões, consumo de recursos e tempo de utilização de recursos.
- 4.1.2.4.5 Deve balancear novas sessões e, ao mesmo tempo, preservar sessões existentes no servidor;
- 4.1.2.4.6 Deve implementar persistência de sessão dos seguintes tipos:
 - 4.1.2.4.6.1 Por cookie – método cookie insert e cookie rewrite;
 - 4.1.2.4.6.2 Por endereço IP de origem;
 - 4.1.2.4.6.3 Por endereço IP de destino;
 - 4.1.2.4.6.4 Por sessão SSL/TLS;
 - 4.1.2.4.6.5 Por análise de URL acessada;
 - 4.1.2.4.6.6 Por Análise de URL e Cookie de forma concorrente;
 - 4.1.2.4.6.7 Por análise de todos os parâmetros do cabeçalho HTTP;
- 4.1.2.4.7 Deve implementar os seguintes métodos de monitoramento de servidores reais:
 - 4.1.2.4.7.1 Monitoramento em camada 3 – ICMP;
 - 4.1.2.4.7.2 Monitoramento em camada 4 – Conexões TCP e UDP pela respectiva porta do servidor;
 - 4.1.2.4.7.3 Monitoramento em camada 7 - Conexões específicas aos protocolos de aplicação, de modo a suportar, no mínimo, os seguintes:
 - 4.1.2.4.7.3.1 HTTP;
 - 4.1.2.4.7.3.2 HTTPS;
 - 4.1.2.4.7.3.3 FTP;
 - 4.1.2.4.7.3.4 RADIUS;
 - 4.1.2.4.7.3.5 SMTP;
 - 4.1.2.4.7.3.6 Microsoft SQL;
 - 4.1.2.4.7.3.7 ORACLE
 - 4.1.2.4.7.3.8 LDAP
 - 4.1.2.4.7.3.9 IMAP
 - 4.1.2.4.7.3.10 POP3
 - 4.1.2.4.7.3.11 SIP
 - 4.1.2.4.7.3.12 SNMP
 - 4.1.2.4.7.3.13 H323
- 4.1.2.4.8 Deve ser capaz de limitar o número de sessões estabelecidas com cada servidor real;



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

Processo SEI 2020-0695344

4.1.2.4.9 Deve ser capaz de fazer log de todas as sessões, onde os registros deverão conter:

- 4.1.2.4.9.1 Endereço IP de origem;
- 4.1.2.4.9.2 Endereço IP de destino;
- 4.1.2.4.9.3 Porta TCP ou UDP de origem;
- 4.1.2.4.9.4 Porta TCP ou UDP de destino;
- 4.1.2.4.9.5 Protocolo de camada 4 (TCP ou UDP);
- 4.1.2.4.9.6 Data e hora da mensagem;
- 4.1.2.4.9.7 URL acessada;
- 4.1.2.4.9.8 Cookie Utilizado.

4.1.2.4.10 Deve ser capaz de fazer compressão de conteúdo HTTP, para reduzir a quantidade de informações enviadas ao cliente;

4.1.2.4.11 Deve permitir a compressão em GZIP;

4.1.2.4.12 Deve ser possível definir a compressão especificamente para alguns tipos de objetos;

4.1.2.4.13 Deve ser capaz de realizar a aceleração SSL/TLS, onde os certificados digitais ficam instalados na solução e as requisições HTTP são enviadas descriptografadas aos servidores;

4.1.2.4.14 A aceleração SSL/TLS deverá ser realizada em hardware, tanto para a troca de chaves quanto para a criptografia/descriptografia dos dados;

4.1.2.4.15 A solução deve permitir que a requisição seja descriptografada e novamente criptografada para envio ao servidor;

4.1.2.4.16 Deve implementar Cache de Conteúdo para HTTP, permitindo que objetos sejam armazenados em RAM e requisições HTTP sejam respondidas diretamente pela solução;

4.1.2.4.17 O recurso de cache, o qual se refere o item anterior, deverá permitir a definição de quais tipos de objeto serão armazenados em cache e quais nunca devem ser cacheados;

4.1.2.4.18 O recurso de cache, de que trata o item 4.1.2.4.16, deve permitir o ajuste de quanta memória será utilizada para armazenar objetos;

4.1.2.5 **Das Funções de Descriptografia de Tráfego SSL/TLS.**

4.1.2.5.1 Deve permitir análise de tráfego de todo tipo de tráfego TLS (Transport Layer Security) ou SSL (Secure Sockets Layer), isto é, protocolos da camada 4 (quatro) do modelo OSI e da camada 7 (sete) do modelo OSI, os quais estabelecerão conexões seguras com



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

Processo SEI 2020-0695344

criptografia TLS ou SSL utilizando certificados PKCS12 (extensões “.pkcs12” ou “.pfx”), nas versões SSLv3 e TLS;

- 4.1.2.5.2 Deve suportar a análise de conexões seguras que utilizem SSL e TLS, para no mínimo: SSL versão 3 e TLS versões 1.1, 1.2 e 1.3;
- 4.1.2.5.3 Deve possuir latência máxima de 5 ms (cinco milissegundos) para tráfego criptografado (SSL/TLS e HTTPS);
- 4.1.2.5.4 A solução deve permitir importação de no mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos) certificados em formato PKCS #12 (extensões “.pkcs12”, “.p12” ou “.pfx”) ou em formato PEM;
- 4.1.2.5.5 A solução deve suportar algoritmos de chaves simétricas, para no mínimo: RC4 (Rivest Cipher 4), DES (Data Encryption Standard) e AES (Advanced Encryption Standard);
- 4.1.2.5.6 Deve suportar funções de hashing padrão de mercado;
- 4.1.2.5.7 O equipamento (componente da solução) utilizado para descriptografar o protocolo SSL/TLS deve entregar o resultado para algum ativo de segurança (exemplo: IPS, DLP, WAF e etc);
- 4.1.2.5.8 Deve suportar o encaminhamento do tráfego descriptografado, garantindo seu direcionamento para vários dispositivos de segurança;
- 4.1.2.5.9 Deve suportar análise de tráfego SSL/TLS de no mínimo 20 Gbps (vinte gigabits por segundo) com certificados de 2048 bits, devendo conseguir utilizar todas as interfaces do equipamento simultaneamente para esta análise;
 - 4.1.2.5.9.1 A análise deve permitir a inspeção decifrada de todo o conteúdo do pacote;
- 4.1.2.5.10 Deve suportar no mínimo os seguintes tamanhos de Chaves RSA:
 - 4.1.2.5.10.1 1024 (um mil e vinte e quatro) bits;
 - 4.1.2.5.10.2 2048 (dois mil e quarenta e oito) bits;
 - 4.1.2.5.10.3 4096 (quatro mil e noventa e seis) bits;
- 4.1.2.5.11 Deve permitir importar certificados de servidores WEB de tal forma a possibilitar a descriptografia dos dados direcionados a um determinado Common Name (ex.: www.serpro.gov.br);
- 4.1.2.5.12 Ao item anterior, aplica-se o item 4.1.2.5.7;
- 4.1.2.5.13 A solução deve trabalhar em topologia camada 2 (transparente) e camada 3 (roteado);
- 4.1.2.5.14 A solução de criptografia deve funcionar tanto para o tráfego de entrada (aplicações) quanto para tráfego de saída (usuários);



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

Processo SEI 2020-0695344

4.1.2.5.15 Deve suportar as seguintes topologias:

- 4.1.2.5.15.1 Proxy transparente de saída;
- 4.1.2.5.15.2 Proxy explícito de saída;
- 4.1.2.5.15.3 Proxy reverso de entrada;
- 4.1.2.5.15.4 Saída camada 2 (transparente);
- 4.1.2.5.15.5 Entrada camada 2 (transparente);

4.1.2.5.16 Deve suportar os seguintes tipos de dispositivos de segurança na camada de inspeção:

- 4.1.2.5.16.1 Dispositivos receive-only ou “tap” (ex: IDS);
- 4.1.2.5.16.2 Dispositivos em modo transparente L2 (ex: IPS, WAF, Sandbox);
- 4.1.2.5.16.3 Dispositivos roteados L3 (ex: NGFW);
- 4.1.2.5.16.4 Dispositivos HTTP proxy (Web Proxy explícito e transparente);

4.1.2.5.17 A Solução deverá ser capaz de interceptar um tráfego SSL/TLS com destino a um servidor Interno do TJERJ, descriptografar o pacote, aplicar limite de conexão por origem baseado em URI e enviar o pacote descriptografado para um equipamento externo (ex.: IPS ou WAF), ambos funcionando em Camada 2 (L2);

4.1.2.5.18 Ao receber novamente o tráfego de que trata o item anterior, deverá criptografá-lo e entregar ao servidor;

4.1.2.5.19 A solução deverá suportar detecção e bloqueio baseados em limite de conexões, que permitam definição de valores threshold para limitar o número de conexões que podem ser estabelecidas de e para uma máquina e URI específicas (ex.: Caso algum IP acesse mais de 100 vezes em 15 minutos aquela URI ele deverá ser bloqueado durante 1 hora apenas para esta URI);

4.1.2.5.20 A solução deve suportar a administração, configuração e manutenção de controle de limites de conexões (Connection Limiting) para no mínimo:

- 4.1.2.5.20.1 Direção: Inbound, Outbound e Bidirecional;
- 4.1.2.5.20.2 Tipo de Regra: Baseada em Protocolo, Porta, URL e URI;

4.1.2.6 **Das Funcionalidades de Balanceamento de Carga.**

4.1.2.6.1 A solução deve implementar as seguintes funcionalidades de balanceamento global (GSLB):

- 4.1.2.6.1.1 Round Robin;
- 4.1.2.6.1.2 Disponibilidade e carga da aplicação (site load);
- 4.1.2.6.1.3 Least Connection;



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

Processo SEI 2020-0695344

4.1.2.6.2 Deve implementar mecanismo para balanceamento de link com as seguintes funcionalidades:

- 4.1.2.6.2.1 Utilizar de mais de um link de internet simultaneamente;
- 4.1.2.6.2.2 Implementar testes de disponibilidade de link;
- 4.1.2.6.2.3 Redirecionar tráfego para um link ativo, caso algum link de internet fique inoperante;
- 4.1.2.6.2.4 Permitir direcionamento de tráfego, por aplicação, para determinado link de internet;

4.1.2.7 **Das Funcionalidades de Segurança e Firewall de Aplicação Web.**

4.1.2.7.1 A solução deve ser capaz de identificar, isolar e bloquear ataques cibernéticos sem impactar nas transações das aplicações e nas funções de balanceamento de cargas e otimização de tráfego;

4.1.2.7.2 Deve permitir que apenas transações de aplicações validadas sejam aceitas;

4.1.2.7.3 Deve implementar as seguintes funcionalidades de segurança:

- 4.1.2.7.3.1 Web Application Firewall integrado conforme funcionalidades descritas;
- 4.1.2.7.3.2 Firewall XML integrado – suporte a filtro e validação de funções XML específicas da aplicação;

4.1.2.7.4 Permitir a criação de políticas diferenciadas por aplicação;

4.1.2.7.5 A solução deverá possuir proteção contra (no mínimo) os seguintes ataques:

- 4.1.2.7.5.1 Acesso por Brute Force (Força Bruta);
- 4.1.2.7.5.2 Buffer Overflow;
- 4.1.2.7.5.3 Cross-Site Scripting (XSS);
- 4.1.2.7.5.4 Cookie poisoning;
- 4.1.2.7.5.5 SQL Injection;
- 4.1.2.7.5.6 HTTP Request Smuggling;
- 4.1.2.7.5.7 Manipulação de cookies;
- 4.1.2.7.5.8 Manipulação de campos escondidos;
- 4.1.2.7.5.9 Roubo de sessão;
- 4.1.2.7.5.10 Checagem de consistência de formulários;
- 4.1.2.7.5.11 Checagem do cabeçalho de user-agent para identificar clientes inválidos.



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.7.6 A solução deve possuir mecanismo de aprendizado automático capaz de identificar todos os conteúdos das aplicações, incluindo URLs, parâmetros de URL, arquivos XML e elementos XML;
- 4.1.2.7.7 O perfil aprendido de forma automatizada, conforme o item anterior, deve poder ser ajustado, editado ou bloqueado posteriormente;
- 4.1.2.7.8 Deve ser capaz de identificar e bloquear ataques através de Regras de verificação personalizadas;
- 4.1.2.7.9 Deve prevenir vazamento de dados sensíveis (mensagens de erro HTTP, códigos das aplicações, entre outros) dos servidores de aplicação, retirando os dados ou mascarando a informação nas páginas enviadas aos usuários;
- 4.1.2.7.10 Deve permitir a customização da resposta de bloqueio;
- 4.1.2.7.11 Deve permitir a liberação temporária ou definitiva (white-list) de endereços IP bloqueados por terem originados ataques detectados pela solução;
- 4.1.2.7.12 Deve permitir limitar o número de conexões e requisições por IP de origem para cada endereço IP Virtual;
- 4.1.2.7.13 Deve permitir adicionar, automaticamente e manualmente, em uma lista de bloqueio, os endereços IP de origem que ultrapassarem o limite estabelecido, por um período de tempo determinado através de configuração;
- 4.1.2.7.14 Deve permitir criar lista de exceção (white-list) por endereço IP específico ou faixa de sub-rede, sem onerar a performance do equipamento;
- 4.1.2.7.15 Deve permitir o uso do parâmetro HTTP X-Forwarded-For como parte da política de controle;
- 4.1.2.7.16 Deve implantar as seguintes funcionalidades de proteção:
 - 4.1.2.7.16.1 Proteção contra Buffer Overflow;
 - 4.1.2.7.16.2 Checagem URL;
 - 4.1.2.7.16.3 Checagem de métodos HTTP utilizados (GET, POST, HEAD, OPTIONS, PUT, TRACE, DELETE, CONNECT e PURGE);
 - 4.1.2.7.16.4 Proteção contra envios de comandos SQL escondidos nas requisições enviadas a bases de dados (SQL Injections);
 - 4.1.2.7.16.5 Proteção contra Cross-site Scripting;
 - 4.1.2.7.16.6 Funcionalidade de Cookie Encryption;
 - 4.1.2.7.16.7 Checagem de consistência de formulários;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.7.16.8 Checagem de cabeçalho de user-agent para identificar clientes inválidos;
- 4.1.2.7.17 Deve implementar as seguintes funcionalidades de segurança:
 - 4.1.2.7.17.1 Implementação de NAT (Network Address Translation);
 - 4.1.2.7.17.2 Proteção contra ataques do tipo DoS (Denial of Service) e DDoS (Distributed Denial of Service) com, no mínimo, 50 (cinquenta) milhões de SYN-Cookies por segundo;
 - 4.1.2.7.17.3 Proteção contra ataques de DDoS que utilizem SSL/TLS;
 - 4.1.2.7.17.4 Limite do número de conexões;
 - 4.1.2.7.17.5 Listas de Controle de Acesso (ACL);
 - 4.1.2.7.17.6 Log de ataques do tipo DoS;
 - 4.1.2.7.17.7 Limpeza de cabeçalho HTTP.
- 4.1.2.7.18 Deve suportar a criação de políticas por geolocalização, permitindo que o tráfego de determinado país seja bloqueado;
- 4.1.2.7.19 Deve permitir o agendamento de ativação de regra pelo próprio sistema operacional, o por software de gerência externo.
- 4.1.2.8 **Da Operação com a tecnologia de containers.**
 - 4.1.2.8.1 A solução deve ser capaz de realizar integração com, no mínimo os sistemas de contêiner Kubernetes e OpenShift.
 - 4.1.2.8.2 A solução deve prover integração com ambiente de containers, de modo a permitir o gerenciamento pelo Openshift e Kubernetes no mínimo;
 - 4.1.2.8.3 A solução deve se integrar com ambientes orquestradores de containers através de API, refletindo as configurações feitas no ambiente, como a criação/remoção de uma nova aplicação e a escalabilidade do ambiente;
 - 4.1.2.8.4 A solução deve prover balanceamento de carga dinâmico integrado ao sistema de orquestração do contêiner;
 - 4.1.2.8.5 Deve ser capaz de se integrar e configurar automaticamente, conforme profiles definidos, aos serviços de segurança da solução de balanceamento;
 - 4.1.2.8.6 Deve ser capaz de criar dinamicamente serviços L4/L7;
 - 4.1.2.8.7 Deve prover dinamicamente o balanceamento de carga usando os serviços descritos no item anterior;
 - 4.1.2.8.8 Deve prover um conjunto de estatísticas L4-L7 em formato compatível com soluções de terceiros para exportação por tempo e geração de relatório analítico.



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

Processo SEI 2020-0695344

4.1.2.8.9 A solução deve prover balanceamento de carga automatizado (dinâmico) integrado ao sistema de orquestração do contêiner.

4.1.2.8.10 Deve ser capaz de alterar a configuração da solução de balanceamento com base nas alterações feitas no orquestrador e nos aplicativos em contêiner.

4.1.2.8.11 Deve ser capaz de gerenciar dinamicamente a disponibilidade do servidor virtual, os membros do pool, balanceamento de carga e monitoramento de integridade.

4.1.2.9 **Da gerência da solução.**

4.1.2.9.1 A solução de gerenciamento deverá ser ofertada em appliance físico, não sendo aceitas soluções baseadas em máquinas virtuais ou em nuvem.

4.1.2.9.2 Será aceito que a solução de gerência esteja contida no próprio appliance dos balanceadores, desde que funcionem de forma centralizada (de modo a operar todo o sistema) e não prejudique a performance exigida neste Termo de Referência.

4.1.2.9.3 A solução deverá oferecer, no mínimo, as seguintes formas de acesso:

4.1.2.9.3.1 Acesso via SSH à console de gerência;

4.1.2.9.3.2 Interface gráfica via web;

4.1.2.9.3.3 Gerência via SNMP, com suporte a SNMPv3;

4.1.2.9.4 Deve ser capaz de realizar notificações de eventos de segurança através de email, traps SNMP e SysLog;

4.1.2.9.5 Deve ser capaz de armazenar logs de auditoria, para registro de todas as atividades dos usuários da ferramenta;

4.1.2.9.6 A solução deverá ser capaz de armazenar o logs internamente ou em servidor externo;

4.1.2.9.7 Deverá ser capaz de exibir, permitir a edição, realizar upload e download de configuração em formato texto;

4.1.2.9.8 Deve ser capaz de implementar o protocolo Radius e TACACS+ ou equivalentes, desde que com total compatibilidade a ambos, de forma a prover a arquitetura de AAA (Authenticion, Authorization e Accounting);

4.1.2.9.9 Deve possuir autenticação de usuários para os acessos de gerência, utilizando bases de dados de usuários podendo ser proprietária, LDAP, grupos de bases de dados Radius e TACACS+ ou equivalente;

4.1.2.9.10 A solução deve implementar a autorização por usuário ou grupos para o controle dos comandos a serem configurados na solução;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.1.2.9.11 A configuração de administração da solução deve possibilitar a utilização de perfis de modo hierarquizado;
- 4.1.2.9.12 A solução deverá ser capaz de gerar relatórios de ataques com as seguintes classificações:
- 4.1.2.9.12.1 Por endereço de origem;
 - 4.1.2.9.12.2 Por tipo de ataque;
 - 4.1.2.9.12.3 Por tipo de violação;
 - 4.1.2.9.12.4 Por aplicações e URLs atacadas;
- 4.1.2.9.13 A solução deve gerar informações para permitir análises históricas e auxiliar nos processos de manutenções preventivas, de troubleshooting, de planejamento de capacidade e de análise de experiência dos usuários finais no acesso das aplicações;
- 4.1.2.9.14 A solução deve gerar informações estatísticas de acesso identificando para cada aplicação dos métodos de acesso HTTP (GET e POST), tipo de sistema operacional utilizado pelos clientes e browser utilizado;
- 4.1.2.9.15 A geração de informações históricas deve permitir:
- 4.1.2.9.15.1 O detalhamento do tempo de resposta total de carregamento de uma URL e ou Página;
 - 4.1.2.9.15.2 Análise das aplicações que fazem uso de tráfego SSL/TLS criptografado;
 - 4.1.2.9.15.3 Permitir a correlação de métricas de uso de rede com o comportamento das aplicações;
- 4.1.2.9.16 Caso o fabricante não possua ferramenta para geração de relatórios, deverá ser fornecida ferramenta de terceiros, para complementar a solução;

4.2 Requisitos Externos

- 4.2.1** CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.
- 4.2.2** A CONTRATADA deverá, em suas atividades, atender a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.
- 4.2.3** As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.



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

Processo SEI 2020-0695344

- 4.2.4** A CONTRATADA deverá estabelecer ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos.
- 4.2.5** A contratada deverá obedecer às determinações do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), e de seus desdobramentos como o PGRSS, o PGRCC, entre outros, do PJERJ.
- 4.2.6** A contratada deve realizar suas atividades de modo a minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos sobre a flora e a fauna, preservando e recuperando ecossistemas locais.
- 4.2.7** Os serviços de suporte técnico 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:
- 4.2.7.1 Lei Federal nº 8.666/93;
 - 4.2.7.2 Lei Federal nº 10.520/02;
 - 4.2.7.3 Ato Normativo PJERJ nº 9/2010;
 - 4.2.7.4 Ato Normativo PJERJ nº 6/2014;
 - 4.2.7.5 Ato Normativo PJERJ nº 10/2018;
 - 4.2.7.6 Ato Normativo PJERJ nº 3/2019;
 - 4.2.7.7 Ato Normativo PJERJ nº 8/2019;
 - 4.2.7.8 Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;
 - 4.2.7.9 Resolução CNJ nº 182/2013;
 - 4.2.7.10 Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012.

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1 Metodologia de Trabalho

Item	Bem / Serviço	Forma de Fornecimento	Justificativa
1	APPLIANCES BALANCEADORES DE APLICAÇÃO	Integral	Adequar a capacidade de balanceamento às novas demandas de carga do ambiente tecnológico a fim de continuar provendo o balanceamento de forma eficiente e eficaz.



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

Processo SEI 2020-0695344

2	SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DA SOLUÇÃO	Integral	Permitir, desde o início do funcionamento da solução, que seja realizada a gerência de forma eficiente, de modo a prover o balanceamento e a redundância conforme a necessidade do TJERJ.
3	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO/MIGRAÇÃO DA SOLUÇÃO	Integral durante o período definido para a implantação	Permitir uma implantação/migração de forma segura, de modo a minimizar os riscos ao ambiente tecnológico.
4	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO	Serviços contínuos durante 48 (quarenta e oito) meses	Garantir a correção de falhas e atualização de versão a contar do Memorando de início.
5	SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	Por hora, sob Demanda no limite de 300 (trezentas) horas.	Garantir a assistência para implementação de melhorias no projeto original, a contar do memorando de início dos serviços.
6	SERVIÇO DE TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	1(uma) turma de 4 (quatro) alunos	Permitir capacitação em conjunto com melhor absorção das informações.
7	SERVIÇO DE GARANTIA DA SOLUÇÃO	Serviços contínuos durante 48 (quarenta e oito) meses.	Garantir a atualização da solução e a substituição de equipamentos e/ou peças defeituosos. Todas as substituições de hardware e software (referente ao item 1 da tabela 3.1), deverá ter garantia de, no mínimo, de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da emissão do memorando de início que deverá ser emitido em até 3 (três) dias do Termo de Aceite Definitivo da Implantação, garantindo as atualizações de software, bem como as atualizações pertinentes às versões subsequentes.



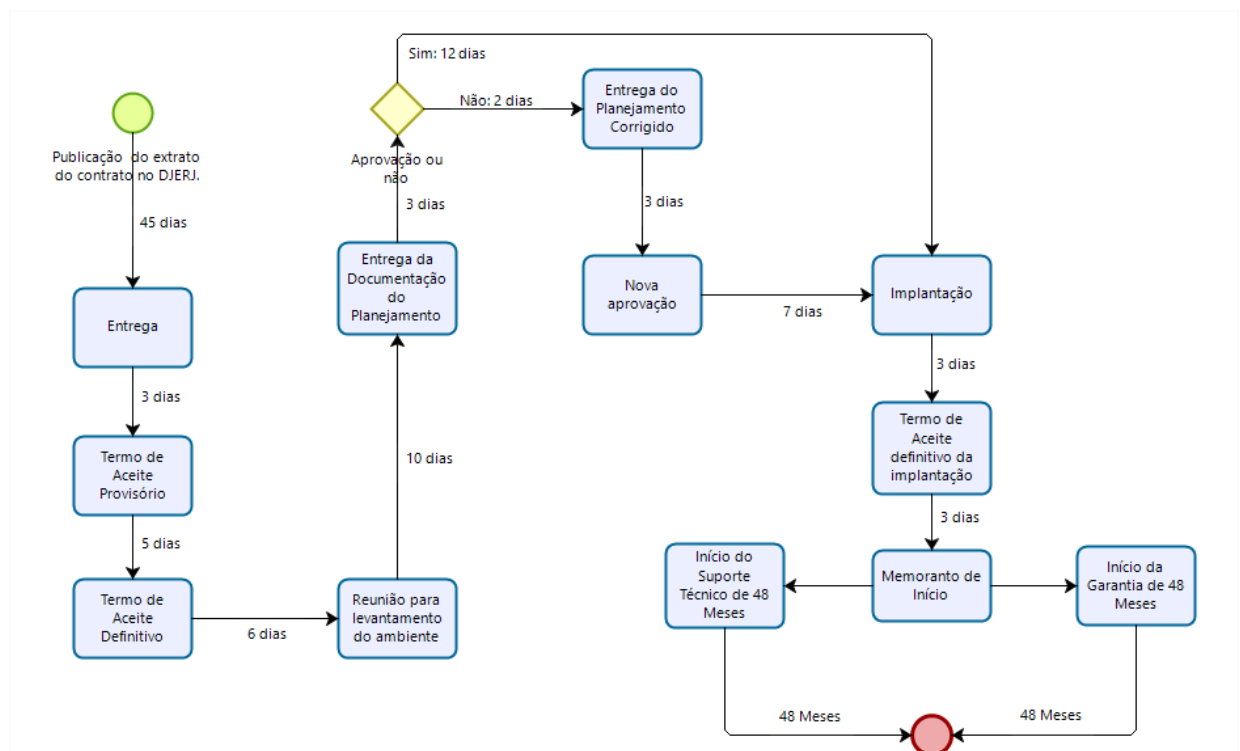
Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

Processo SEI 2020-0695344

5.1.1 Forma de Execução / Fornecimento

5.1.1.1 A execução do objeto será realizada no regime de empreitada por preço global para os itens 3, 4 e 7 e empreitada por preço unitário para os itens 5 e 6, todos da tabela 3.1.

5.1.1.2 A dinâmica da execução seguirá o fluxo abaixo cujos prazos estão expressos em dias corridos:



5.1.1.3 Da entrega dos componentes da solução.

5.1.1.3.1 Os Componentes da Solução (Appliances e demais acessórios), bem como qualquer componente da solução de gerência deverão ser entregues, nas dependências da Divisão de Redes do Departamento de Infraestrutura da Diretoria de Tecnologia do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, situado na Av. Erasmo Braga 115, sala 111, corredor C da Lâmina I;

5.1.1.3.2 Todos os componentes e demais acessórios constantes dos itens da tabela 3.1 deverão ser entregues em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da data de publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico;

5.1.1.3.3 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela desembalagem, verificação e conferência dos itens que compõem a solução tecnológica adquirida: hardwares e



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

Processo SEI 2020-0695344

acessórios, conforme especificados neste Termo de Referência, sempre acompanhada de responsável técnico designado pela CONTRATANTE;

- 5.1.1.3.4 Será fornecido o aceite provisório em até 03 (três) dias corridos após a verificação dos equipamentos;
- 5.1.1.3.5 O Termo de Aceite Definitivo da Entrega dos Equipamentos será fornecido em até 5 (cinco) dias corridos após o termo de aceite provisório da entrega dos equipamentos conforme item acima, mediante à verificação e conferência;
- 5.1.1.3.6 Após a conferência/verificação referida no item 5.1.1.3.3, os itens que compõem a solução tecnológica deverão ser acomodados novamente em suas respectivas embalagens e estas deverão ser lacradas na presença do preposto da CONTRATADA e responsável técnico da CONTRATANTE, somente sendo desembalados quando da data da efetiva implantação da solução tecnológica.

5.1.1.4 Do serviço de Implantação/migração (Item 3 da tabela 3.1).

- 5.1.1.4.1 O serviço de implantação/migração consiste nas seguintes ações:
 - 5.1.1.4.1.1 Reuniões de alinhamento e planejamento;
 - 5.1.1.4.1.2 Instalação e substituição física dos equipamentos atuais;
 - 5.1.1.4.1.3 Configuração dos equipamentos para a operação no ambiente;
 - 5.1.1.4.1.4 Migração das regras e demais configurações atualmente existentes;
 - 5.1.1.4.1.5 Instalação/configuração da gerência centralizada;
 - 5.1.1.4.1.6 Qualquer outra ação necessária ao correto funcionamento da totalidade solução conforme exigido neste termo de referência.
- 5.1.1.4.2 O serviço deverá ser prestado nas dependências do Data Center do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, localizado no Palácio da Justiça, na Av. Erasmo Braga 115, corredor C, Sala 111, sob a supervisão de técnicos do Serviço de Segurança de Redes – SESER, e Serviço de Rede Corporativa, ambos da Divisão de Redes.
- 5.1.1.4.3 Em até 06 (seis) dias corridos, após a emissão do termo de aceite definitivo da entrega, a CONTRATADA deverá reunir-se com a equipe técnica da CONTRATANTE para levantamento do ambiente e alinhamento de informações visando ao planejamento da implantação da solução adquirida;
- 5.1.1.4.4 No prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data da realização da reunião referida no item anterior, deverá ser entregue, pela CONTRATADA, documentação com



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

Processo SEI 2020-0695344

o planejamento para realização da implantação da solução, que deverá ser validada e aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE;

- 5.1.1.4.4.1 A documentação com o planejamento deverá conter, no mínimo, as ações necessárias à implantação, os técnicos que irão realizá-las, a previsão de tempo estimado por ação, o plano de Rolback, as premissas para a implantação e as ações necessárias por parte do CONTRATANTE;
- 5.1.1.4.4.2 Deverá ser entregue paralelamente um plano de manutenções preventivas, no qual deverá constar, no mínimo, a periodicidade recomendada (a qual não deverá ser superior a 6 meses), as ações a serem realizadas para a verificação da saúde do equipamento, as ações necessárias para atualização dos equipamentos, as premissas e as ações necessárias por parte da CONTRATANTE;
- 5.1.1.4.5 A equipe técnica da CONTRATANTE terá até 3 (três) dias corridos, contados da entrega da documentação com o planejamento para realização da implantação da solução para validação e aprovação deste planejamento, data na qual deverá ser avaliado o planejamento de manutenções preventivas.
- 5.1.1.4.6 Após a aprovação, a CONTRATADA deverá realizar a implantação no prazo de 12 (doze) dias corridos.
- 5.1.1.4.7 No caso de a equipe técnica da CONTRATANTE não validar e aprovar o plano de implantação, a CONTRATADA terá até 2 (dois) dias corridos, contados da data desta informação, para proceder às correções e ajustes necessários e a CONTRATANTE mais 3 (três) dias corridos para sua aprovação;
- 5.1.1.4.8 Após a aprovação do plano de implantação corrigido, a CONTRATADA deverá realizar a implantação no prazo de 7 (sete) dias corridos;
- 5.1.1.4.9 Da documentação para planejamento da implantação deverá constar plano de contingência (rollback) para o caso de insucesso da migração;
- 5.1.1.4.10 O plano de implantação deverá ser executado na próxima Janela de Manutenção autorizada para este fim pela DGTEC;
- 5.1.1.4.11 No caso de não ser possível a execução da migração da solução tecnológica na Janela de Manutenção, conforme estabelecida no item anterior, esta deverá ser realizada impreterivelmente na próxima Janela que se seguir;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.4.12 A CONTRATADA deverá implantar e testar os equipamentos ofertados, contemplando, no mínimo, as seguintes atividades:
- 5.1.1.4.12.1 Completa Instalação, implantação, configuração, migração, testes e ajustes em produção de toda a solução ofertada;
 - 5.1.1.4.12.2 Análise preliminar da topologia e operação da solução de CONTRATANTE em funcionamento anteriormente à migração;
 - 5.1.1.4.12.3 Documentação de todas as atividades contempladas no processo de migração da solução a ser entregue em meio impresso e digital no formato PDF.
- 5.1.1.4.13 A finalização da implantação deverá ocorrer em até 31 (trinta e um) dias corridos contados do termo de aceite definitivo da entrega dos equipamentos;
- 5.1.1.4.14 O Aceite Definitivo da Implantação ocorrerá em até 3 (três) dias corridos do fim da implantação com sucesso;
- 5.1.1.4.15 A implantação será considerada com sucesso depois de verificada a estabilidade do ambiente tecnológico em funcionamento com a nova tecnologia;
- 5.1.1.4.16 Três dias após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da Implantação, será assinado o Memorando de Início dos Serviços.

5.1.1.5 Do Suporte Técnico (item 4 da tabela 3.1).

- 5.1.1.5.1 O Suporte técnico a ser fornecido pela CONTRATADA, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, terá início a contar da assinatura do memorando de início e incluirá as manutenções corretivas e preventivas necessárias ao bom funcionamento da solução;
- 5.1.1.5.2 Entende-se como manutenção preventiva, toda e qualquer ação de monitoramento, controle e atualização da solução com o objetivo de reduzir ou impedir falhas no desempenho e/ou funcionamento regular da solução como um todo;
- 5.1.1.5.2.1 A Manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente em intervalos não superiores a 6 (seis) meses, com o primeiro marco contado a partir da assinatura do memorando de início;
 - 5.1.1.5.2.2 A manutenção preventiva deverá ser precedida de um plano contendo as ações a serem realizadas nos equipamentos, o qual deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato.
- 5.1.1.5.3 Entende-se como manutenção corretiva a recuperação de falhas que levam a solução a uma degradação ou parada na sua operação.



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.5.4 Faz parte da manutenção corretiva a identificação da necessidade de substituição de hardware ou outro componente da solução, a qual deverá ocorrer pela garantia da solução, segundo o item 6.10.5;
- 5.1.1.5.5 A CONTRATADA deverá fornecer suporte telefônico gratuito do tipo 0800, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), 365 dias ao ano para resolução de problemas técnicos;
- 5.1.1.5.6 A abertura do chamado para suporte técnico ocorrerá por e-mail ou telefone, devendo a CONTRATADA efetuar o registro em até 10 (dez) minutos;
- 5.1.1.5.7 A CONTRATADA deverá fornecer ao contratante, informes periódicos de acompanhamento do progresso do reparo, com intervalo não superior a 30 (trinta) minutos, bem como, indicar um telefone de contato ou outro meio de comunicação pelo qual o contratante possa obter informações quanto ao andamento do chamado e a previsão de solução do problema.
- 5.1.1.5.8 Os problemas reportados para o suporte técnico serão classificados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
- 5.1.1.5.8.1 Severidade 1: Interrupção total ou degradação dos sistemas corporativos, tornando indisponível a sua utilização pelos usuários;
 - 5.1.1.5.8.2 Severidade 2: degradação parcial do desempenho dos sistemas corporativos, tornando os seus tempos de resposta inviáveis para uso eficiente pelos usuários;
 - 5.1.1.5.8.3 Severidade 3: Perda de funcionalidade ou configuração, que não inviabilize ou torne indisponível o uso dos sistemas corporativos pelo usuário, sendo de fácil e rápida correção.
- 5.1.1.5.9 O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
- 5.1.1.5.9.1 Severidade 1: iniciar o atendimento em até 15 (quinze) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 2 (duas) horas contados da abertura;
 - 5.1.1.5.9.2 Severidade 2: iniciar o atendimento em até 30 (trinta) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 4 (quatro) horas contados da abertura;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.5.9.3 Severidade 3: Iniciar o atendimento em até 60 (sessenta) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura.
- 5.1.1.5.10 Os prazos estabelecidos, quando não respeitados são passíveis de descontos, pela sua não observância, podendo ser prorrogados em situações excepcionais, a critério do contratante, mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA;
- 5.1.1.5.11 Para chamados de Severidade 1 e 2, atendidos remotamente e não resolvidos no prazo máximo estipulado, o contratante, a seu critério, poderá exigir que a CONTRATADA atenda ao chamado de forma presencial, nas instalações do contratante, com prazo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir do término do prazo original de solução do chamado, sem prejuízo para eventual aplicação de desconto por descumprimento do nível mínimo de serviço contratado;
- 5.1.1.5.12 Caso este prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas também não seja cumprido, o desconto pelo chamado originalmente não atendido será dobrado;
- 5.1.1.5.13 Para serviços de severidade 1 e 2, diante da complexidade do problema, a CONTRATADA poderá indicar em até 1 (uma) hora, a contar do fim do prazo para início do atendimento, a necessidade de executar uma solução de contorno (provisória), bem como solicitar ao contratante prazo para implementação desta solução de contorno (provisória) e novo prazo para a solução definitiva, que dependerá de aprovação do contratante;
- 5.1.1.5.14 Os prazos e descontos são aplicados em relação à solução definitiva, até que seja indicada a necessidade de uma solução de contorno (provisória);
- 5.1.1.5.15 Os descontos são aplicados de forma subsequente, no caso de atraso na indicação da solução de contorno aprovada (nesta hipótese incidindo o desconto previsto para a solução definitiva), descumprimento do prazo de implementação da solução de contorno (provisória) e também no caso de descumprimento do novo prazo da solução definitiva;
- 5.1.1.5.16 No caso de ser indicada solução de contorno após o descumprimento do prazo para a solução definitiva incidirão os descontos previstos para descumprimento de prazo para a solução definitiva até esta data e se descumprido o prazo para a implementação da solução provisória será acrescido este, bem como também acrescido o desconto se descumprido o novo prazo para a solução definitiva;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.5.17 Não haverá aceite provisório no serviço de suporte, exceto nos casos em que houver solução de contorno (provisória), quando o aceite provisório se dará na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução de contorno (provisória);
- 5.1.1.5.18 O aceite definitivo do serviço de suporte técnico ocorrerá na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução definitiva;
- 5.1.1.5.19 Mensalmente, até o 5º dia útil do mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado, com consolidação final, demonstrando todos os atendimentos realizados no mês anterior, caso haja, os resultados atingidos e os descumpridos, as datas dos aceites definitivos e os eventuais descontos aplicados;
- 5.1.1.5.20 O contratante tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o resultado alcançado e solicitar possíveis correções no relatório.

5.1.1.6 Suporte Técnico Especializado (item 5 da tabela 3.1).

- 5.1.1.6.1 Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer, Suporte Técnico Especializado por 48 (quarenta e oito) meses, contados da data do memorando de início;
- 5.1.1.6.2 O suporte técnico especializado, será realizado sob demanda da CONTRATANTE, até o total de 300 (trezentas) horas, que serão distribuídas pelo contratante, considerando a complexidade, a dificuldade e a prioridade do projeto;
- 5.1.1.6.3 O contratante não está obrigado a utilizar a quantidade de horas estimada para esta contratação;
- 5.1.1.6.4 Os serviços serão requisitados pelo contratante, mediante a definição do escopo para cada atividade, conforme a demanda determinada pelo PJERJ;
- 5.1.1.6.5 O contratante poderá solicitar a substituição de técnicos indicados pela contratada, que não estejam utilizando a melhor técnica vigente, devendo a empresa indicar, como substituto, profissional técnico qualificado;
- 5.1.1.6.6 Antes do início de cada serviço, deverão ser realizadas 1 (uma) ou mais reuniões para planejamento da execução do serviço entre os representantes da contratada e contratante;
- 5.1.1.6.7 Após cada reunião a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a ata da reunião que deverá ser aprovada pelo contratante;



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

Processo SEI 2020-0695344

5.1.1.6.8 O Suporte Técnico Especializado visa executar as seguintes ações:

5.1.1.6.8.1 Implantar melhorias operacionais;

5.1.1.6.8.2 Realizar atividades de análise, preparação, planejamento e acompanhamento de projetos a serem realizados pela CONTRATANTE e que envolvam à solução tecnológica adquirida;

5.1.1.6.8.3 Realizar procedimentos de instalação, configuração, atualização e ajustes de componentes de software e hardware;

5.1.1.6.8.4 Realizar o repasse de conhecimentos e esclarecimentos relacionados à solução tecnológica adquirida, sempre que demandados pela equipe técnica do CONTRATANTE;

5.1.1.6.9 O Suporte técnico especializado deverá ser solicitado mediante abertura de chamado, através de e-mail ou telefone tipo "0800" a ser fornecido pela CONTRATADA;

5.1.1.6.10 Quando solicitada, a CONTRATADA deverá elaborar o planejamento e o cronograma de execução do serviço, dentro do prazo de 10 (dez) horas úteis;

5.1.1.6.11 Hora útil é a hora trabalhada nas dependências do contratante ou remotamente com autorização deste;

5.1.1.6.12 Em caso de o planejamento ser feito remotamente, o tempo de planejamento consumido será de 10 (dez) horas;

5.1.1.6.13 Será emitido o Termo de Aceite Definitivo do Suporte Técnico Especializado, a cada projeto realizado e aprovado pelo CONTRATANTE, após verificação de atendimento dos objetivos pretendidos.

5.1.1.7 Treinamento Oficial na Solução (item 6 da tabela 3.1).

5.1.1.7.1 A CONTRATADA deverá fornecer para 1 (uma) turma de 4 (quatro) participantes, o treinamento oficial na solução, contemplando a sua operação e gerenciamento;

5.1.1.7.2 Uma vez solicitado, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para organizar o treinamento;

5.1.1.7.3 Somente os treinamentos poderão ser objeto de subcontratação, desde que fornecido por empresa especializada e licenciada para tal;

5.1.1.7.4 Os instrutores deverão ser credenciados pelo fabricante da solução;

5.1.1.7.5 A carga horária para o treinamento oficial da solução não deverá ser inferior a 40 (quarenta) horas e deverá compreender os níveis básico, intermediário e avançado;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.7.6 Será aceito treinamento oficial on-line e/ou eletrônico, desde que cumpra as exigências mínimas de carga horária, conteúdo e material didático, e que a CONTRATADA disponibilize um instrutor habilitado para esclarecer dúvidas dos participantes;
- 5.1.1.7.7 O material didático a ser fornecido, sem ônus para o contratante, deverá conter todas as informações, testes, exemplos e exercícios necessários ao bom acompanhamento das aulas, de modo que os participantes não necessitem de qualquer outro material de apoio;
- 5.1.1.7.8 O material didático deverá ser, preferencialmente, em português, podendo ser em inglês, na hipótese de fazer parte de um curso oficial das soluções tecnológicas e não exista material disponível em português;
- 5.1.1.7.9 O treinamento deverá abranger a utilização de toda a solução de gerência fornecida;
- 5.1.1.7.10 A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários à realização dos treinamentos, como computadores ou qualquer outro equipamento necessário durante o andamento das aulas;
 - 5.1.1.7.10.1 No caso de o treinamento for ministrado de forma on-line, embora não seja necessário o fornecimento de equipamentos físicos pessoais (computadores desktop, notebooks) deverá ser fornecido acesso à ambiente de operação da solução destinada a treinamentos.
- 5.1.1.7.11 As datas e horários de treinamento deverão ser previamente acordados com o CONTRATANTE;
- 5.1.1.7.12 Os treinamentos, quando presenciais, deverão ser ministrados na cidade do Rio de Janeiro;
- 5.1.1.7.13 A CONTRATADA deverá entregar certificados de participação para os alunos que concluírem o treinamento;
- 5.1.1.7.14 Ao fim do treinamento, será feita, por cada participante, uma avaliação para indicar se ele foi satisfatório ou insuficiente;
- 5.1.1.7.15 No caso de insatisfatório ou insuficiente o treinamento, este deverá ser ministrado novamente, sem ônus para o contratante, efetuando-se as melhorias e correções necessárias;
- 5.1.1.7.16 O treinamento será considerado satisfatório, quando a maioria absoluta dos participantes assim o considerarem;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 5.1.1.7.17 A avaliação será realizada através de um formulário que será confeccionado pela contratada e deverá conter, no mínimo, nome, matrícula e a opção de satisfação com 2 (dois) indicadores, “sim” e “não”;
- 5.1.1.7.18 O formulário será entregue pela contratada aos participantes ao final do treinamento;
- 5.1.1.7.19 Cada participante devolverá o formulário, devidamente preenchido, ao instrutor da contratada;
- 5.1.1.7.20 A contratada deverá entregar, em até 3 (três) dias corridos do fim do treinamento (Treinamento Oficial da Solução), todos os formulários aos fiscais do contrato, a fim de que o termo de aceite provisório possa ser emitido;
- 5.1.1.7.21 Após o recebimento dos formulários de cada uma das turmas, o contratante terá o prazo de 3 (três) dias corridos para efetuar o aceite provisório;
- 5.1.1.7.22 O aceite definitivo do treinamento será dado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após fornecimento do aceite provisório e desde que já tenham sido entregues todos os certificados dos participantes dos treinamentos.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do contratante, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Fiscal Técnico	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o contratante nas questões técnicas e operacionais do Contrato;• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a



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

Processo SEI 2020-0695344

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<p>data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</p> <ul style="list-style-type: none">• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.• Solicitar a substituição de qualquer profissional da CONTRATADA que não corresponda ao desempenho das atribuições definidas no documento de referência ou cuja atuação, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do CONTRATANTE, ao interesse público e/ou à segurança operacional;• Recusar o recebimento material, utensílio, ferramenta ou equipamento, ou solicitar a substituição daqueles que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade necessário ou na hipótese de entrega irregular.• O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência.
Fiscal administrativo/Agente Administrativo	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do contratante acompanhando toda a execução do Contrato;• O gestor acompanhará a contratação em todas as suas fases, da elaboração à execução do contrato;• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o contratante nas questões administrativas e financeiras;• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;



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

Processo SEI 2020-0695344

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none">• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confirmada a execução do objeto contratado.
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none">• Representar a empresa CONTRATADA;• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao contratante, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.

6.2 Deveres e Responsabilidades do CONTRATANTE:

- 6.2.1** Prestar, por intermédio do Gestor do Contrato, ou quem por ele for designado, as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 6.2.2** Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato;
- 6.2.3** Analisar, mensalmente, o relatório do serviço, referente ao mês anterior, observando o cumprimento dos serviços exigidos, em até 7 (sete) dias úteis do seu recebimento, aplicando os descontos em caso de descumprimento.
- 6.2.4** Comunicar oficialmente a CONTRATADA quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- 6.2.5** Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados e visados, de acordo com as normas vigentes.
- 6.2.6** Exercer permanente fiscalização na execução do serviço registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados, também quanto ao cumprimento, pela Contratada, das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário e fiscais.
- 6.2.7** Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, relacionadas com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados.



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

Processo SEI 2020-0695344

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

6.3 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:

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

6.3.2 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 contrato;

6.3.3 Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, ou a quem este designar, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

6.3.4 Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato, ou a quem este designar, quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;

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

6.3.6 A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal Técnico do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços e o fornecimento de bens, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;

6.3.7 A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, social, ambiental, de saúde e segurança ocupacional, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 6.3.8** Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- 6.3.9** A CONTRATADA indicará formalmente um preposto como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com a CONTRATANTE a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, devendo fornecer todas as informações sobre o referido preposto, na reunião inaugural, tais como: nome, endereço eletrônico, telefones e horário de atendimento, para que o mesmo possa ser encontrado sempre que necessário. O documento emitido pela Contratada indicando o preposto deverá ser entregue na reunião inaugural, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixos e celular;
- 6.3.10** Responsabilizar-se-á integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas no edital, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridos;
- 6.3.11** Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para a CONTRATANTE;
- 6.3.12** Responder civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer perdas ou danos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus profissionais, em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- 6.3.13** Facilitar as ações do Fiscal Técnico do Contrato e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e às exigências por eles apresentadas quanto ao cumprimento das obrigações contratuais;
- 6.3.14** Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 6.3.15** 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



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

Processo SEI 2020-0695344

serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do CONTRATANTE;

- 6.3.16** Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento da execução do objeto deste contrato forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato;
- 6.3.17** Cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos internos do CONTRATANTE;
- 6.3.18** Responsabilizar-se zelando pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado;
- 6.3.19** A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;
- 6.3.20** Em até 48 horas após o recebimento do empenho, a contratada deverá apresentar-se ao órgão técnico responsável pelo contrato – DGTEC/DEINF/DIREED, localizado na Avenida Erasmo Braga 115, sala 111, corredor C, Lâmina I, Centro, Rio de Janeiro, para reunião de alinhamento, esclarecimento e ciência dos termos do contrato;
- 6.3.21** A Contratada fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, identificados, mediante o uso permanente de crachá;
- 6.3.22** 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;
- 6.3.23** A Contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar o dano que, por culpa ou dolo 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;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 6.3.24** 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;
- 6.3.25** 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;
- 6.3.26** 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.
- 6.3.27** A Contratada instruirá os seus profissionais quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante, seguindo as orientações da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).

6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

Eventos	Forma de Acompanhamento
Entrega dos componentes da solução	<ul style="list-style-type: none">• Verificação do prazo de entrega;• Validação do funcionamento dos componentes;• Emissão de Termo de Aceitação Provisória antes da validação do funcionamento dos componentes;• Emissão do Termo de aceitação definitiva.
Implantação/migração	<ul style="list-style-type: none">• Participação nas reuniões• Aprovação do projeto, plano e cronograma de implantação, elaborado pela CONTRATADA;• Avaliação dos serviços prestados, para emissão do termo de aceite definitivo da implantação de acordo com o projeto a ser apresentado;• Reuniões presenciais, ou on line na conveniência do CONTRATANTE, entre o Gestor, o Fiscal do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos, com periodicidade a ser



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

Processo SEI 2020-0695344

	<p>definida pelo Gestor do Contrato;</p> <ul style="list-style-type: none">• Emissão do Termo de Aceitação Definitiva.
Suporte Técnico	<ul style="list-style-type: none">• Verificação dos prazos acordados para a manutenção preventiva e corretiva da solução.
Suporte Técnico Especializado	<ul style="list-style-type: none">• Através de relatórios atestando as horas de consultoria ministradas e o conteúdo;• Avaliação e aprovação do planejamento e cronograma apresentado por escrito pela CONTRATADA;• Avaliação da execução dos serviços ordenados, após comunicação do término pela CONTRATADA;• Emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico.
Treinamento Oficial da Solução	<ul style="list-style-type: none">• Verificação das credenciais da fornecedora do treinamento;• Verificação da carga horária dos treinamentos no final da sua execução;• Verificação do material didático;• Avaliação do treinamento;• Emissão do termo de aceite definitivo após recepção de todos os certificados.
Garantia da Solução	<ul style="list-style-type: none">• Verificação dos prazos para atualização e troca de equipamentos ou peças da solução.

6.5 Qualidade de Serviço do Objeto a ser recebido

6.5.1 Instrumento de Medição de Resultado.

6.5.1.1 Os descontos que eventualmente ocorram devido a um não atendimento aos níveis exigidos serão calculados no mês da ocorrência e terão que ser aplicados no mês imediatamente subsequente;

6.5.1.2 Os índices de medição de resultado e os descontos estão previstos baixo:

1 – COMPONENTES DA SOLUÇÃO.	
Indicador:	Tempo de Entrega dos componentes da solução.
Limite Máximo Aceitável:	45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da data do início da publicação do extrato do contrato no diário oficial.



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

Processo SEI 2020-0695344

Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Após os 45 dias, desconto de 0,3% ao dia sobre o valor contratado para o item.• Após 60 dias, 0,5% ao dia sobre o valor contratado para o item.• Após 90 dias será declarada a inexecução total do contrato.
---	--

2 – IMPLANTAÇÃO/MIGRAÇÃO	
Indicador (1):	Reunião para levantamento do ambiente e alinhamento.
Limite Máximo Aceitável (1):	Até 6 (seis) dias corridos após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da entrega dos equipamentos.
Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (1).	<ul style="list-style-type: none">• Após 6 (seis) dias, desconto de 0,3% do valor do item por dia de atraso.• Após 10 (dez) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso.• Após 30 (trinta) dias será declarada a inexecução total do contrato.
Indicador (2):	Entrega da documentação do planejamento
Limite Máximo Aceitável (2):	10 (dez) dias corridos após Reunião para levantamento do ambiente e alinhamento.
Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (2).	<ul style="list-style-type: none">• Após 10 (dez) dias, desconto de 0,3% do valor do item por dia de atraso.• Após 15 (quinze) dias, 0,5% do valor do item por dia de atraso.• Após 30 dias será declarada a inexecução total do contrato.
Indicador (3):	Entrega da documentação do planejamento corrigido.
Limite Máximo Aceitável (3):	2 (dois) dias corridos após a não aprovação do primeiro planejamento.
Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (3).	<ul style="list-style-type: none">• Após 2 (dois) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso;• Após 5 (cinco) dias, 0,8% do valor do item por dia de atraso;• Após 30 dias será declarada a inexecução total do contrato.
Indicador (4):	Entrega da implantação da tecnologia
Limite Máximo Aceitável (4):	31 (trinta e um) dias corridos após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da entrega dos equipamentos.
Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (4).	<ul style="list-style-type: none">• Após 31 (trinta e um) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso;• Após 45 (quarenta e cinco) dias, desconto 0,8% do valor do item por dia de atraso;• Após 60 dias, será declarada a inexecução total do contrato.

3 – SUPORTE TÉCNICO.	
Indicador:	Início do Atendimento para Severidade 1



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

Processo SEI 2020-0695344

Limite Máximo Aceitável:	15 (quinze) minutos após a abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• A cada 5 (cinco) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 5 (cinco) minutos de não atendimento.
Indicador:	Resolução do problema de Severidade 1
Limite Máximo Aceitável:	2 (duas) horas contadas da abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Após as 2 (duas) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item Erro! Fonte de referência não encontrada., neste caso após instauração do procedimento apuratório e decisão do eventual recurso interposto.
Indicador:	Início do Atendimento para Severidade 2
Limite Máximo Aceitável:	30 (trinta) minutos após a abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• A cada 10 (dez) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 10 (dez) minutos de não atendimento.
Indicador:	Resolução do problema de Severidade 2
Limite Máximo Aceitável:	4 (quatro) horas contadas da abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Após as 4 (quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item Erro! Fonte de referência não encontrada.
Indicador:	Início do Atendimento para Severidade 3
Limite Máximo Aceitável:	60 (sessenta) minutos após a abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• A cada 30 (trinta) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.• Após 6 (seis) horas da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 1 (uma) hora de não atendimento.
Indicador:	Resolução do problema de Severidade 3
Limite Máximo Aceitável:	24 (vinte e quatro) horas contadas da abertura do chamado.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Após as 24 (vinte e quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 1 (uma) hora de atraso.• Após 72 (setenta e duas) horas, incidirá cumulativamente na multa do item Erro! Fonte de referência não encontrada.



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

Processo SEI 2020-0695344

4 – TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO.

Indicador:	Fornecimento do Treinamento Oficial da Solução
Limite Máximo Aceitável:	Organização do treinamento em até 30 (trinta) dias após a solicitação do treinamento.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• Após o limite máximo aceitável incidirá desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do serviço por dia de atraso.

5 – GARANTIA DA SOLUÇÃO.

Indicador:	Atualização da Solução.
Limite Máximo Aceitável:	Atualização da solução na data estipulada para tal.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço a cada não realização do serviço sem prévia justificativa.
Indicador:	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 1.
Limite Máximo Aceitável:	24 (vinte e quatro) horas após constatação e solicitação da troca.
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 24 (vinte e quatro) horas estipuladas para Severidade 1.
Indicador:	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 2.
Limite Máximo Aceitável:	48 (quarenta e oito) horas para troca de equipamento ou peça avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 2.</u>
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 48 (quarenta e oito) horas estipuladas para Severidade 2.
Indicador:	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 3.
Limite Máximo Aceitável:	120 (cento e vinte) horas para troca de equipamento ou peça avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 3.</u>
Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.	<ul style="list-style-type: none">• 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 120 (cento e vinte) horas estipuladas para Severidade 3.



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

Processo SEI 2020-0695344

6.6 Prazos e Condições

6.6.1 Prazo do contrato é de 48 (quarenta e oito) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário da Justiça Eletrônico, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II, da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterà cláusula de rescisão amigável, para os serviços de suporte técnico, suporte técnico especializado, treinamento oficial da solução e garantia da solução e de 86 dias contados da publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico, na forma abaixo descrita:

Item	Descrição	Prazo
1	SOLUÇÃO DE BALANCEADORES (Incluindo a Gerência)	Entrega em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico mais 3 (três) dias para emissão do TAP e 5 (cinco) dias para emissão do TAD
2	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO/MIGRAÇÃO	Em até 31 (trinta e um) dias contados da emissão do termo de aceite definitivo do da Entrega dos componentes da solução de IPS mais 3 (três) dias para emissão do TAD e 3 (três) dias para emissão do memorando de início
3	SUPORTE TÉCNICO	48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Memorando de início.
4	SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	Sob demanda durante o prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar do memorando de início dos serviços.
5	TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	O serviço será solicitado



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

Processo SEI 2020-0695344

		pelo contratante em até 6 (seis) meses contado da assinatura do memorando de início dos serviços.
6	GARANTIA DA SOLUÇÃO	48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Memorando de Início da Contratação.

6.7 Aceite, Alteração e Rescisão

6.7.1 Condição de Aceite

- 6.7.1.1** A aceitação provisória da entrega dos componentes da solução ocorrerá em até 3 dias corridos da entrega no local de implantação na Av. Erasmo Braga 115, 1º andar, Corredor C, Sala 111, Data Center, mediante emissão de Termo de Aceite Provisório, para efeitos de posterior conferência do funcionamento e conformidade dos equipamentos às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência;
- 6.7.1.2** O Termo de Aceite Definitivo da entrega dos componentes da solução ocorrerá em até 5 (cinco) dias corridos após a aceitação provisória e, mediante a verificação e conferência dos equipamentos, acompanhada de pelo menos um representante da CONTRATADA, que será responsável por abrir as caixas para conferência e lacrá-la novamente até o dia da implantação;
- 6.7.1.3** Caberá a CONTRATADA a substituição dos componentes rejeitados, no todo ou em parte, por razões de defeito ou não conformidade com as especificações técnicas, correndo a suas expensas os custos inerentes.
- 6.7.1.4** O Termo de Aceite Definitivo da Implantação será emitido em até 3 (três) dias corridos a contar da entrada em operação da solução;
- 6.7.1.5** Será concedido o aceite definitivo do suporte técnico mensalmente, em relação ao mês anterior, uma vez verificado o atendimento aos índices de medição de resultado (IMR).
- 6.7.1.6** No caso de não atendimento total ao IMR, o aceite será dado mediante desconto a ser informado baseando-se no índice.



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

Processo SEI 2020-0695344

- 6.7.1.7** O aceite provisório do serviço de Suporte Técnico Especializado será fornecido tão logo o projeto e/ou implementação requeridos estejam completados, ou se opte pela sua não continuidade.
- 6.7.1.8** O aceite definitivo do Suporte Técnico Especializado será concedido em 7 (sete) dias corridos, uma vez verificada a estabilidade da implantação e/ou qualidade do projeto.
- 6.7.1.9** Caso o projeto ou implantação de que trata o item anterior não atenda às expectativas, a CONTRATANTE poderá solicitar as adequações antes do fornecimento do aceite definitivo.
- 6.7.1.10** O Aceite definitivo em relação ao serviço de Suporte Técnico Especializado deverá conter o número de horas de suporte prestados.
- 6.7.1.11** Os serviços de Treinamento serão ministrados por Centro Oficializado pelo fabricante, dentro das especificações de adequação ao conteúdo e a carga horária previstos neste Termo de Referência ou de forma online desde que não haja prejuízo para a qualidade da transferência de conhecimento.
- 6.7.1.12** Caso o treinamento, seja considerado insatisfatório pela maioria absoluta dos participantes, este deverá ser fornecido novamente pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.
- 6.7.1.13** A execução dos serviços de Suporte Técnico e suporte técnico especializado entrará em vigor a contar da data da emissão do Termo de Aceite Definitivo da implantação da solução.

6.7.2 Condição de Alteração

- 6.7.2.1** As eventuais alterações deverão possuir as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93. Do qual destacamos os seguintes itens:
- 6.7.2.2** Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
- 6.7.2.3** Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por lei;
- 6.7.2.4** O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.



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

Processo SEI 2020-0695344

6.7.3 Condição de Rescisão

- 6.7.3.1 Constituem motivo para rescisão, as condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:
- 6.7.3.2 O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- 6.7.3.3 O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- 6.7.3.4 A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;
- 6.7.3.5 O atraso injustificado no início do serviço;
- 6.7.3.6 O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 6.7.3.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução.
- 6.7.3.8 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 6.7.3.9 A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE.

6.8 Justificativa para o não parcelamento do objeto.

- 6.8.1 O objeto deste Termo de Referência trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, cuja execução deve ser realizada pelo mesmo Fornecedor, a fim de que o funcionamento adequado do ambiente e dos recursos computacionais, juntamente com o conhecimento consolidado de suas características e funcionalidades garantam um perfeito atendimento ao usuário final.
- 6.8.2 Devido ao nível de integração dessa tecnologia/serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes Fornecedores, certamente acarretará incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicarão o suporte aos usuários e, conseqüentemente, à prestação jurisdicional.
- 6.8.3 Além disso, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, facilita o acompanhamento de problemas e soluções e a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidades, aumentando, conseqüentemente, o controle sobre a execução do objeto licitado.



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

Processo SEI 2020-0695344

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

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

6.9 Condições de Pagamento

6.9.1 Etapa/Fase/Item

Item	Descrição	Forma	Pagamento
1	Appliances Balanceadores	Pagamento Único	Após aceite definitivo da entrega dos appliances com todos os acessórios solicitados neste Termo de Referência
2	Solução de Gerência Centralizada	Pagamento Único	Após aceite definitivo da entrega dos appliances com todos os acessórios solicitados neste Termo de Referência
3	Serviço de Implantação/migração da Solução	Pagamento Único	Pagamento após o aceite definitivo da Implantação
4	Serviço de suporte técnico	48 Parcelas fixas mensais	Pagamento a cada mês após a verificação dos índices de medição de resultado.
5	Serviço de suporte técnico especializado;	Por hora, sob demanda no mês	Após Faturamento, depois da emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico.
6	Serviço de treinamento oficial da solução	Por turma de 4 participantes	Pagamento após a realização do treinamento com a expedição do devido certificado e emissão do



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

Processo SEI 2020-0695344

			termo de aceite definitivo.
7	Serviço de garantia.	48 Parcelas fixas mensais	Pagamento a cada mês após a verificação do instrumento de medição de resultado.

6.9.2 Condição de Pagamento

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

6.9.2.2 A CONTRATADA deverá entregar na Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços – DICON, situada, na Praça XV de Novembro nº 02 – sala 305 – Centro/RJ, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao constante do contrato, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela unidade gestora do contrato:

6.9.2.2.1 Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;

6.9.2.2.2 Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), devidamente válidas;

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

6.9.2.4 Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores, fiscal e fiscal substituto, e na ausência destes, pelo gestor e/ou gestor substituto, respectivamente, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação. Os autos são devolvidos ao Agente Administrativo (DECOP – Departamento de Execução de Contratos e Prestação de Serviços), que deve visar à nota fiscal em 9 (nove) dias, a contar do recebimento do processo. Os prazos acima não devem exceder 18 (dezoito) dias entre a data da autuação e a liberação para pagamento;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 6.9.2.5** Após, o Agente Administrativo do contrato a encaminhará à Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF), acompanhada da devida documentação;
- 6.9.2.6** No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo contratante ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto para o pagamento deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização;
- 6.9.2.7** O processamento do pagamento observará a legislação pertinente à liquidação da despesa pública.

6.10 Garantia Técnica/Garantia da Solução

- 6.10.1** A solução, envolvendo todos os seus componentes (hardware e software), deverá ter garantia de, no mínimo, de 48 (quarenta e oito) meses, após a assinatura do memorando de início, garantindo as atualizações da aplicação de gerenciamento e controle, bem como as atualizações pertinentes às versões subsequentes;
- 6.10.2** A garantia deve contemplar a atualização do sistema operacional durante todo o período de sua vigência, independentemente da demanda de atualização ser ocasionada por necessidade de correção ou pela implementação de novos releases ou funcionalidades;
- 6.10.3** Todos os downloads relativos às atualizações de software e versões deverão estar disponíveis durante toda a vigência do contrato;
- 6.10.4** A CONTRATADA deverá prover garantia de correção relativa às atualizações de software e versões fornecidas com funcionamento indevido;
- 6.10.5** A garantia deverá contemplar a substituição dos equipamentos avariados, sejam eles peças ou o equipamento inteiro, cujos problemas não puderem ser sanados pelo serviço de manutenção corretiva e preventiva previstos neste termo de referência;
- 6.10.6** Durante o período de garantia o FORNECEDOR deverá garantir o fornecimento de peças sobressalentes e mão de obra para manutenção;
- 6.10.7** O FORNECEDOR deverá fornecer um equipamento igual ou superior para substituição do equipamento defeituoso enquanto este estiver fora para conserto;
- 6.10.8** A garantia deve permitir que a equipe técnica da Contratante entre em contato diretamente, de forma excepcional e mediante justificativa que embase suas motivações, com Engenheiros e técnicos do fabricante da solução lotados no Brasil ou no exterior; o contato poderá ser por meio telefônico, e-mail, videoconferência ou



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

Processo SEI 2020-0695344

presencialmente, conforme acordo entre as partes e levando em consideração a gravidade da situação que venha a motivá-lo.

6.11 Garantia Contratual

- 6.11.1** Será exigida uma garantia contratual de 5% (Cinco por cento) do valor total do contrato;
- 6.11.2** 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;

6.12 Propriedade, Sigilo e Restrições

6.12.1 Direito de Propriedade

- 6.12.1.1** Não se aplica uma vez que esta contratação não envolve direito autoral e direito de propriedade intelectual.

6.12.2 Condição de Manutenção de Sigilo

- 6.12.2.1** A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido;
- 6.12.2.2** A CONTRATADA firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Ciência e Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme documento interno do contratante.

6.13 Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-041-09)	PJERJ CONTRATADA	PJERJ (Gestor do Contrato)	Entrega pessoal/ Correio	Até a data indicada no memorando de início
Termo de Ciência (FRM-DGTEC-041-08)	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio	Eventual



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

Processo SEI 2020-0695344

Relatório de Atendimento Técnico (RAT)	CONTRATADA	DGTEC	E-mail	A cada atendimento técnico
Memorando de Início dos serviços	PJERJ	CONTRATADA	Papel timbrado	3 (três) dias a contar do Termo de Aceite Definitivo da Implantação
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal	Após o faturamento do serviço realizado
Abertura de Chamados Técnicos	PJERJ	CONTRATADA	Canal de comunicação, sem ônus para o contratante, provido e atualizado pela CONTRATADA	Eventual
Termo de Aceite Provisório	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação provisória
Termo de Aceite Definitivo	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação definitiva
Formulário de Avaliação dos Treinamentos	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou meio eletrônico	Após a realização de cada treinamento
Ofício: utilizado para quaisquer 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	Internet	Eventual
Relatório Mensal de Documento Interno Obrigatório de Acompanhamento de Contrato	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	Mensal



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

Processo SEI 2020-0695344

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

- 7.1. 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. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 8.1 Conforme especificado no Edital.

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

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

9.1.1. Para o serviço de suporte técnico 24x7:

- 9.1.1.1. Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço, caso seja caracterizada inexecução parcial, que ocorrerá quando a Contratada sofrer 3 (três) glosas consecutivas ou 6 (seis) glosas alternadas no período de 1 (um) ano, sem justificativa;
- 9.1.1.2. Até 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço, em caso de atraso de mais de 24 (vinte e quatro horas) na resposta para solução do problema de hardware classificados como severidade 1 ou severidade 2, indicadas nos itens 5.1.1.5.8.1 e 5.1.1.5.8.2;
- 9.1.1.3. Até 15% (quinze por cento) sobre o valor do serviço em caso de inexecução parcial do objeto, que será caracterizada quando o problema relatado, de software ou hardware, não for solucionado em até 15 (quinze) dias, contados da sua abertura;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 9.1.1.4. Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 26 (vinte e seis) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 1 conforme item 5.1.1.5.9.1;
- 9.1.1.5. Até 8% (oito por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 34 (trinta e quatro) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 2, conforme item 5.1.1.5.9.2;
- 9.1.1.6. Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 72 (setenta e duas) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 3 conforme item 5.1.1.5.9.3.

9.1.2. Poderão, ainda, ser aplicadas multas de:

- 9.1.2.1. Até 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor atualizado do contrato, pela utilização de peças e/ou componentes fora das condições estabelecidas no termo de referência;
- 9.1.2.2. Até 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor atualizado total do contrato, no caso de não atendimento ou atendimento parcial a qualquer requisito estipulado no item 4.1 do termo de referência “Requisitos internos”;

9.1.3. O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas, conforme consta no item “DAS SANÇÕES” do edital.

9.2. Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2005 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

9.3. As multas serão aplicadas por meio de procedimento apuratório, respeitando a ampla defesa.

10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1 Consórcio



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

Processo SEI 2020-0695344

10.1.1 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.

10.2 Cooperativas

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

10.2.2 Requisitos de Capacitação e Experiências

10.2.2.1 Os profissionais da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços objeto desta contratação deverão ser especializados na tecnologia implantada, o que deverá ser comprovado na reunião de alinhamento mediante certificados de competência e participação em projetos similares;

10.2.2.2 Os Instrutores que ministrarão os treinamentos deverão ser habilitados para o esclarecimento das dúvidas dos participantes.

10.3 Critérios de Seleção

10.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.3.2 Licitação

Modalidade	Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02.
Tipo	Menor preço global.
Justificativa	Por se tratar de prestação de serviços comuns.

10.3.3 Qualificação Técnica

10.3.3.1 A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, firmados por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, comprovando haver prestado,



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

Processo SEI 2020-0695344

satisfatoriamente, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, cuja(s) parcela(s) de maior relevância é(são) a(s) seguinte(s):

- 10.3.3.1.1 que a empresa tenha fornecido solução de Balanceadores de Aplicação e realizado a sua implantação;
- 10.3.3.1.2 que a empresa tenha prestado suporte técnico na solução de Balanceadores de Carga de Aplicação por, no mínimo, 12 meses.
- 10.3.3.2** Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 10.3.3.3** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de tempo de prestação do serviço, a apresentação de diferentes atestados de atividades compatíveis ou similares executadas de forma concomitante, equivalendo tal situação, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação;
- 10.3.3.4** A licitante deverá fornecer declaração firmada pelo seu responsável legal de que a empresa se compromete, durante a vigência do contrato, em manter profissional(is) técnico(s) qualificado(s) para o atendimento nos prazos identificados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade na prestação dos serviços, inclusive quanto aos equipamentos disponibilizados;
- 10.3.3.5** A licitante deverá fornecer declaração firmada pelo seu responsável legal de que se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e componentes, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJRJ bem como é aderente as normas contidas na Portaria 317 de 19/06/2012 do INMETRO, com vistas à melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;
- 10.3.3.6** As visitas aos locais de execução do objeto serão realizadas mediante prévio agendamento pelo email dired.licita@tjrj.jus.br, acompanhadas de funcionário designado pela DIRET, devendo ser realizada com cada uma das licitantes, individualmente, com o fim de se evitar conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes;
- 10.3.3.7** Na hipótese de não haver visitação por decisão da licitante interessada, esta deverá apresentar declaração assinada por seu representante legal afirmando ser desnecessária a visita, porque a empresa conhece as condições e os locais onde serão executados os serviços contratados, nos termos do artigo 30, inciso III, da Lei nº 8.666/93;



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

Processo SEI 2020-0695344

- 10.3.3.8** Não exercida a faculdade, por motivo exclusivo da licitante, esta poderá participar do processo licitatório, mas não poderá alegar desconhecimento que a escuse de cumprir qualquer cláusula do contrato, se vencedora do certame;
- 10.3.3.9** A licitante deverá fornecer toda a documentação técnica, atualizada, relativa à solução, que comprove a realização dos itens pedidos neste termo de Referência;
- 10.3.3.10** A Licitante, quando do fornecimento da documentação a que se refere o item anterior, deverá indicar, para cada funcionalidade, onde está descrita na documentação;

10.3.4 QUALIFICAÇÃO ECÔNOMICO-FINANCEIRA

- 10.3.4.1** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 10.3.4.2** Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento ao item.

10.3.5 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

- 10.3.5.1** Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame, bem como os valores unitários máximos por item.
- 10.3.5.2** Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, deverá a proponente readequá-lo, mantido o valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.

10.3.6 Critérios de Julgamento

- 10.3.6.1** Menor preço global

10.3.7 DO REAJUSTAMENTO

- 10.3.7.1** Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor dos serviços objeto deste termo de referência poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice de Custos da Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, mediante negociação entre as partes e a requerimento da licitante, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.



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

Processo SEI 2020-0695344

11. ANEXOS

11.1. Anexo A – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;

11.2. Anexo B – Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo;

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
<p>_____ Marcos Stallone Santos 01/19816</p>	<p>_____ Alexandre José Pereira da Silva 01/32023</p>	<p>_____ Nome Matrícula</p>
<p>Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2021.</p> <p>_____ Humberto Vieira da Cruz Mat.4101004 Diretor Geral de Tecnologia da Informação</p>		