



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

## 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1 Demanda Prevista

**2.1.1** Prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJRJ, conforme descrito abaixo:

Item	Descrição	Quantidade	Unidade
I	Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJRJ	24	Meses

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

### 2.2 Motivação

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), por meio da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC), é responsável pela sustentação de um portfólio com grande quantidade de ativos de TIC que suportam o negócio e fazem a interface com a sociedade (cidadãos, operadores do Direito, empresas, órgãos públicos, etc.).

São exemplos desses ativos, o Portal Corporativo, o Portal de Serviços do Processo Eletrônico, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), os servidores de aplicação e de bancos de dados, os switches de comunicação dos andares, do núcleo da rede e do datacenter, dentre outros ativos e serviços fundamentais para



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. que o TJRJ exerça a sua missão de prestação jurisdicional a toda a população do Estado do Rio de Janeiro.

A administração e operação deste arcabouço requer uma equipe qualificada e dedicada ao seu pleno e correto funcionamento, garantindo a disponibilidade de serviços essenciais ao PJRJ e à população.

O aumento da demanda de trabalho, inerente à necessidade do PJRJ na busca pelo melhor atendimento aos usuários internos e externos, bem como a dificuldade em manter as equipes técnicas de servidores adequadamente preparadas e em quantitativo suficiente, em um cenário com uma crescente diversidade de tecnologias e sistemas, impõem a realização de investimentos em tecnologias, serviços e capacitação.

Entretanto, dada a diversidade de plataformas tecnológicas, sistemas e soluções cada vez mais modernas, torna-se difícil manter o domínio dessas ferramentas e conseqüentemente a qualidade dos serviços prestados, devido à rápida evolução de muitas destas tecnologias.

O crescimento e a diversidade da demanda trazem ainda, como conseqüência, a necessidade de contratação de empresas para sustentação de serviços, o que implica em dedicar um maior número de servidores do nosso quadro às tarefas de acompanhamento da execução destes projetos, inclusive para validação dos resultados pretendidos.

Esta contratação visa possibilitar que a nossa equipe de servidores tenha condições de se dedicar mais à elaboração e ao acompanhamento de projetos de interesse do PJRJ, em detrimento de atividades rotineiras, como a manutenção da disponibilidade dos serviços, a realização e o acompanhamento de procedimentos de backup e recuperação, entre outras.

É de suma importância otimizar o uso dos recursos técnicos e humanos do quadro de servidores, buscando ampliar a disponibilidade e o envolvimento direto das equipes técnicas do PJRJ nas questões de definições dos projetos, mantendo assim, sob guarda dessa equipe, os aspectos estratégicos de conhecimento das soluções adotadas, fato que, sem a contratação de prestação adequada de



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. serviços técnicos de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da infraestrutura, não se mostra possível.

Atualmente, a DGTEC executa estas atividades garantindo a continuidade dos serviços de TI que suportam o negócio, por meio do contrato nº 003/0448/2019 (Processo nº 2019-012.102). Este contrato termina em 31 de julho de 2021 e, por tal serviço ser de natureza continuada e fundamental para a regular operação do PJERJ, a não contratação é um risco muito alto (ou até impeditivo) para a continuidade do negócio.

Na ausência desse serviço, o PJERJ ficaria sem o suporte da infraestrutura tecnológica que sustenta as atividades meio e finalísticas, fato que resultaria na indisponibilidade dos ativos de TI e conseqüente impossibilidade de funcionamento de serviços de missão crítica do PJERJ, tais como o acesso à rede interna, ao Portal do PJERJ, aos processos eletrônicos, dentre outros serviços e sistemas importantes para o cumprimento da missão institucional, uma vez que a DGTEC não possui recursos suficientes para prover a sustentação de todas as atividades de suporte à infraestrutura e operações de TIC.

## 2.3 Resultados a Serem Alcançados

### 2.3.1 Tipo

Com a solução pretendida objetiva-se manter uma infraestrutura eficiente, disponível, atualizada e segura, com melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

### 2.3.2 Resultado

Prover e manter a infraestrutura de TIC do PJERJ em contínuo funcionamento e apropriada às atividades judiciais e administrativas.

Assegurar a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes/problemas de Infraestrutura, com níveis de serviço adequados às necessidades do TJERJ.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Dotar a DGTEC de recursos necessários para o exercício de suas atividades e concentrar as atribuições dos servidores em atividades estratégicas para o PJERJ e de gestão dos macroprocessos de Tecnologia da Informação.

## 2.4 Justificativa da Solução Escolhida

### 2.4.1 Necessidade

Diversas empresas no mercado prestam serviços que atendem ao objeto do presente termo de referência. Em consulta ao Portal de Compras Governamentais foi possível encontrar contratações similares em outros órgãos da administração pública.

Buscou-se identificar os modelos conhecidos para estes serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e foram identificadas algumas alternativas, sendo que, a que mais se adequa às necessidades do PJERJ é baseada em indicadores de disponibilidade e indicadores de qualidade aferidos sobre o serviço e o ambiente do contratante.

O modelo baseado em postos de trabalho puro e simples é combatido nas contratações de TI na administração pública, pois pode ensejar a remuneração da contratada com base no total de horas trabalhadas pelos profissionais alocados, independentemente da entrega efetiva de produtos.

A Instrução Normativa ME nº 01/2019 e o Ato Normativo TJRJ nº 10/2018 vedam contratar por postos de trabalho alocados e adotar a métrica de homem-hora, salvo de forma justificada, vinculada a entregas de acordo com prazos e qualidade previamente definidos e resultados compatíveis com o posto previamente definido.

A remuneração por mão de obra alocada, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

Em relação ao modelo de UST (unidade de serviço técnico) ou USM (unidade de medida de serviço), entendemos ser de difícil aplicabilidade por algumas razões.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

É muito difícil prever, padronizar, catalogar e estimar o custo de todas as possíveis atividades a serem desempenhadas no contexto dos serviços desta natureza. Tanto que, em auditoria realizada pelo TCU (Acórdão nº 1508/2020), foi observada deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado.

Ademais, esse modelo demanda uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois necessita de análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Portanto, inerente a esse modelo há a dificuldade na padronização, sem a qual o TCU não recomenda a sua adoção, bem como a demanda por uma alta carga de trabalho relativa à fiscalização.

Por seu turno, uma solução baseada em indicadores de serviço necessita que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e os serviços que deverão ser sustentados.

Este modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

De acordo com entendimento expresso na Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU, contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados, além de constituírem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostram aderentes ao princípio da legalidade aplicado à Administração Pública.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Nesse sentido, a **Súmula nº 269 do TCU** estabelece que “nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

Considerando que a remuneração por mão de obra alocada, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência.

Considerando as ressalvas da Instrução Normativa ME nº 01/2019 e do Ato Normativo TJRJ nº 10/2018 acerca da contratação por postos de trabalho alocados e adoção da métrica de homem-hora.

Considerando que em auditoria realizada pelo TCU (Acórdão nº 1508/2020) foi observada deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado.

Considerando que o modelo em UST demanda uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois necessita de análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Considerando que o PJRJ tem uma deficiência considerável no número de servidores de TI, tanto que no levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário em 2020, o TJRJ ocupa a 75ª (septuagésima quinta) colocação na dimensão 07, acerca da força de trabalho (em 2018, ocupava a 70ª - septuagésima - posição).

Considerando que indicadores de qualidade e disponibilidade são inerentes à gestão e governança, visam à qualidade ao estipular níveis de serviço, podem ser definidos com uma ótica mais próxima do negócio (TI aliada ao negócio) e



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. quando inseridos dentro dos processos de trabalho reduzem o esforço de mensuração e avaliação.

Considerando entendimento expresso na Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU, de que contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados e se mostram aderentes ao princípio da legalidade aplicado à Administração Pública.

Considerando ser o objetivo do serviço contratado manter uma infraestrutura disponível, segura, atualizada e adequada às necessidades do negócio, envolvendo uma miríade de atividades que podem ser imprevisíveis, inesperadas e até indesejadas.

Considerando que, a Súmula nº 269 do TCU estabelece como regra que, nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço.

Entendemos que um Modelo baseado em disponibilidade e indicadores, em que se meça o desempenho da contratada através do funcionamento e do desempenho do ambiente de TI do contratante, com remuneração fixa pelo cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos é a melhor opção, pois facilita a gestão e a fiscalização contratual, traz ampla competitividade do mercado e atende às recomendações legais.

#### 2.4.2 Benefícios

Prover e manter a infraestrutura de TIC do TJRJ em contínuo funcionamento e apropriada às atividades judiciais e administrativas.

Assegurar a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. incidentes/problemas de Infraestrutura, com níveis de serviço adequados às necessidades do TJRJ.

Dotar a DGTEC de recursos necessários para o exercício de suas atividades e concentrar as atribuições dos servidores em atividades estratégicas para o TJRJ e de gestão dos macroprocessos de Tecnologia da Informação.

### 2.4.3 Tipo

Com a solução pretendida objetiva-se manter uma infraestrutura eficiente, disponível, atualizada e segura, com melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

### 3.1 Descrição

Item	Descrição	Estimativa
I	Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ	24 meses

### 3.2 Bem/Serviço

Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.

### 3.3 Valor Estimado

R\$ 15.560.754,24 (quinze milhões, quinhentos e sessenta mil, setecentos e cinquenta e quatro reais e vinte e quatro centavos).

## 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1 Considerações Gerais





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Estão englobadas nestes serviços diversas atividades de cunho técnico, gerencial com vistas ao funcionamento estável e adequado da infraestrutura de TIC do PJERJ.

Para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, deverá ser implementado um método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Este conceito define o Contratante como responsável pela gestão do Contrato e pelo ateste da aderência aos níveis de serviço exigidos, sendo a Contratada, responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

Os serviços a serem executados envolvem atividades rotineiras, atividades relacionadas a necessidades específicas ou em resposta a incidentes que impactem a infraestrutura, que devem ser executadas de maneira contínua.

A equipe técnica deve estar devidamente treinada e possuir experiência para executar os serviços especificados sobre o ambiente e as soluções tecnológicas do Contratante.

## 4.2 Requisitos Internos

### 4.2.1 Requisitos Internos Funcionais

**4.2.1.1** Desempenhar as atividades de acordo com as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC e com as rotinas administrativas e os processos internos do contratante.

**4.2.1.1.1** As atividades listadas podem fazer parte de um determinado processo de trabalho ou ser conjugadas para atingir determinado objetivo do serviço.

**4.2.1.2** Manter equipe devidamente especializada, capaz e treinada de acordo com as melhores práticas preconizadas pelos fabricantes dos softwares e equipamentos em uso pelo Contratante.

### 4.2.1.3 Das atividades técnicas comuns

**4.2.1.3.1** Criar e atualizar instruções de trabalho, procedimentos e documentações pertinentes a suas atividades.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- 4.2.1.3.2 Registrar todas as informações exigidas e que se fizerem necessárias para o cumprimento do serviço, das rotinas administrativas e procedimentos operacionais do contratante.
- 4.2.1.3.3 Realizar tratamento e atendimento de requisições e incidentes.
- 4.2.1.3.4 Planejar e executar mudanças e liberações.
- 4.2.1.3.5 Investigar e resolver problemas.
- 4.2.1.3.6 Cadastrar e atualizar informações de ativos de TIC.
- 4.2.1.3.7 Criar, gerenciar e manter base de conhecimento a partir das atividades executadas.
- 4.2.1.3.8 Elaborar e manter atualizada a documentação de procedimentos e configurações.
- 4.2.1.3.9 Gerar relatórios estatísticos a partir de ferramentas disponibilizadas pelo Contratante.
- 4.2.1.3.10 Participar de reuniões técnicas com as equipes de sistemas, atendimento a usuários, demais fornecedores do Contratante e órgãos da Administração Pública parceiros, em assuntos relacionados a sua área de atuação.
- 4.2.1.3.11 Interagir com a revisão e aprovação de requisições de controle de mudança, com o suporte à implementação, com a resolução e depuração de problemas em equipamentos e serviços.
- 4.2.1.3.12 Interagir com as demais áreas do PJRJ e prestadoras de serviço, encaminhando as questões e pendências, quando for o caso.
- 4.2.1.3.13 Participar de reuniões de análise crítica sobre os procedimentos de trabalho.
- 4.2.1.3.14 Sugerir e propor melhorias para a execução do serviço.
- 4.2.1.3.15 Primar pela automação.
- 4.2.1.3.16 Participar, junto com o Contratante, de testes e provas de conceito envolvendo ferramentas e tecnologias em sua área de atuação.
- 4.2.1.3.17 Sugerir ações de melhoria e evolução do ambiente de infraestrutura do Contratante.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

**4.2.1.4 Das atividades técnicas afetas ao Data Center**

- 4.2.1.4.1 Operar e controlar o funcionamento da sala cofre e seus componentes, como alarmes, controle de acesso e sensores.
- 4.2.1.4.2 Interagir com o setor responsável pela manutenção dos geradores e nobreaks que alimentam a sala cofre.
- 4.2.1.4.3 Adotar as melhores práticas para controle de acesso físico.
- 4.2.1.4.4 Atuar de forma preventiva na detecção de falhas.
- 4.2.1.4.5 Comunicar as ocorrências aos responsáveis.
- 4.2.1.4.6 Acionar a empresa responsável pela manutenção do ambiente e equipamentos.
- 4.2.1.4.7 Acompanhar e controlar a entrega, montagem, instalação, desinstalação e retirada de equipamentos.
- 4.2.1.4.8 Executar procedimentos sob orientação remota de equipe especializada (*remote hands*) devidamente autorizados pelo contratante.

**4.2.1.5 Das atividades técnicas da rede corporativa**

- 4.2.1.5.1 Analisar, projetar e gerenciar, a rede corporativa, incluindo LAN, WAN, Internet e rede do *data center*.
- 4.2.1.5.2 Analisar o desempenho e tendências quanto ao consumo e comportamento da rede corporativa.
- 4.2.1.5.3 Avaliar, especificar e dimensionar os recursos da rede corporativa para aumento de demanda via contratação ou aquisição.
- 4.2.1.5.4 Efetuar adequações visando à melhoria na qualidade dos serviços.
- 4.2.1.5.5 Prestar suporte quanto à especificação técnica de equipamentos de rede.
- 4.2.1.5.6 Instalar e efetuar configuração física, lógica e de segurança nos equipamentos de conectividade da rede da corporativa do PJRJ.
- 4.2.1.5.7 Prestar suporte técnico, inclusive presencialmente, ao atendimento de campo de outras empresas responsáveis pelos demais serviços de comunicação de dados, tais como rede de longa distância, links de Internet e links privados.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.1.5.8 Acompanhar e orientar outras prestadoras de serviços de telecomunicações ou acerca de outras soluções de redes de dados quanto aos procedimentos para instalação e adequação ao ambiente de rede física e lógica.

4.2.1.5.9 Atuar em conjunto com os técnicos das outras empresas responsáveis pelos demais serviços de comunicação de dados na realização de manutenção preventiva, reparos ou investigação de problemas.

4.2.1.5.10 Analisar procedimentos e testes realizados por técnicos de outras empresas prestadoras de serviços de tecnologia da informação e comunicação.

4.2.1.5.11 Acompanhar instalações e mudanças de infraestrutura de rede corporativa, inclusive aquelas decorrentes de eventos onde o PJERJ esteja presente, levantando as necessidades.

4.2.1.5.12 Efetuar testes em equipamentos de rede retirados de operação, emitindo parecer e encaminhando o equipamento para reparo, troca ou descarte, conforme o caso.

4.2.1.5.13 Efetuar manutenção dos equipamentos da rede corporativa, incluindo ajustes, correção no funcionamento ou substituição dos equipamentos de rede nas localidades de representação do PJERJ.

4.2.1.5.13.1 A contratada deverá dispor, às suas expensas, de meios de transporte dos equipamentos e de seus profissionais.

4.2.1.5.14 Comunicar e solicitar à Direção dos Fóruns ou Juizados autorização para realização de procedimentos e atividades de instalação e/ou manutenção da rede corporativa.

4.2.1.5.15 Realizar vistoria periódica das instalações e dos equipamentos de rede no PJERJ, para avaliação das condições ambientais de funcionamento, revisão de inventário e manutenção preventiva.

4.2.1.5.16 Elaborar relatórios das atividades e procedimentos realizados na rede corporativa.

4.2.1.5.17 Inventariar equipamentos, componentes e itens de rede, registrando e mantendo atualizado seu lançamento em sistema informatizado.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.1.5.18 Cuidar de estoque de material, peças e equipamentos para uso na rede corporativa, em local designado para a sua guarda, zelando por sua organização e controle.

4.2.1.5.19 Transportar os equipamentos de rede para substituição.

#### **4.2.1.6 Das atividades técnicas ligadas aos bancos de dados**

4.2.1.6.1 Prover os serviços de manutenção, operação, administração e demais suportes de continuidade e evolução da área de banco de dados do Contratante, considerando a qualidade e as boas práticas necessárias ao ambiente.

4.2.1.6.2 Executar início (startup), reinício (restart) e parada (shutdown) de serviços de bancos de dados e de cluster de banco de dados, conforme o caso, sem comprometer sua integridade.

4.2.1.6.3 Realizar verificações de disponibilidade ou indisponibilidade, respectivamente, após iniciar ou parar serviços de SGBDs, através de registros (logs), de processos no respectivo servidor e de teste utilizando sistema corporativo.

4.2.1.6.4 Criar, alterar, documentar, manter atualizados e testar scripts de início e parada de serviços de bancos de dados.

4.2.1.6.5 Instalar, criar, configurar, documentando todas as etapas, bancos de dados de acordo com os requisitos do Contratante, respeitando normas e checklists internos, bem como documentação e melhores práticas publicadas pelo respectivo fabricante de software, aderindo às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo fabricante.

4.2.1.6.6 Participar da definição de rotinas agendadas, seja por necessidade de atividade inerente a banco de dados, seja por necessidade de rotina de sistema e/ou migração de dados entre bancos, heterogêneos ou não.

4.2.1.6.7 Prestar suporte a implementação de rotinas agendadas, atuando na criação, instalação e/ou configuração de itens de banco de dados necessários ao seu correto funcionamento.

4.2.1.6.8 Prestar suporte à implementação de rotinas agendadas, atuando também no suporte à programação de scripts na linguagem de sistema



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.  
operacional dos servidores de banco de dados que venham a ser utilizados nessas rotinas.

4.2.1.6.9 Prestar suporte a equipes de desenvolvimento de sistemas na passagem de versão de sistemas.

4.2.1.6.10 Revisar scripts criados pelas equipes de desenvolvimento (Fábrica de Software) para alteração de objetos de banco de dados.

4.2.1.6.11 Executar os scripts acima mencionados, contando com o suporte presencial dos analistas responsáveis pelo respectivo sistema, quando em eventos devidamente programados de atualizações de versões de sistemas, em eventos emergenciais de correção de sistemas devidamente autorizados ou, ainda, para migração de dados de sistemas entre bancos de dados.

4.2.1.6.12 Executar cargas de dados primando por manutenção da disponibilidade de todos os sistemas dependentes do respectivo banco de dados, contando com o suporte presencial dos analistas responsáveis pelo respectivo sistema alvo da carga de dados, e, a critério do Contratante, com a presença local do fabricante de hardware e/ou software.

4.2.1.6.13 Atuar na definição, conforme as melhores práticas do mercado, das regras de documentação de scripts e de execução de rotina, de comum acordo com o Contratante e todas as áreas do TI envolvidas.

4.2.1.6.14 Prover suporte à migração de dados entre bancos de dados distintos, quando de fabricantes de SGBDs distintos, conforme necessidade do Contratante.

4.2.1.6.15 Executar comandos SQL via linha de comando e via uso de interfaces gráficas de administração de banco de dados com o fim de criar, alterar, remover, permitir ou revogar acesso em todo e qualquer tipo de objeto existente em banco de dados.

4.2.1.6.16 Criar e manter objetos, exceto objetos com códigos PLSQL de propriedade de aplicações e sistemas corporativos do Contratante, nos bancos de dados de acordo com as especificações e melhores práticas do fabricante do software.

4.2.1.6.17 Criar e manter disponíveis e íntegros todos objetos de bancos de dados.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.6.18 Monitorar continuamente a configuração do banco de dados atuando sempre de forma proativa:

4.2.1.6.18.1 Na manutenção preventiva nos bancos de dados e em seus respectivos objetos.

4.2.1.6.18.2 Na detecção, prevenção e correção de eventuais problemas.

4.2.1.6.18.3 Na utilização, sempre que disponibilizada pelo fabricante do banco de dados, de processos e ferramentas homologadas.

4.2.1.6.19 Configurar usuários e perfis de bancos de dados para acesso dos sistemas ao banco de dados, primando por critérios de segurança e disponibilidade do banco de dados conforme definição com o Contratante.

4.2.1.6.20 Administrar, configurar e manter os SGBDs seguindo as melhores e mais atuais práticas de segurança recomendadas pelo fabricante do SGBD, propondo pró-ativamente ao Contratante implementações devidamente documentadas.

4.2.1.6.21 Zelar, manter e garantir a não concessão de privilégios excessivos e pela constante revisão desses privilégios.

4.2.1.6.22 Zelar pela adequada concessão de privilégios dos usuários especiais de banco de dados, tais como os donos de objetos de sistemas e dos usuários de desenvolvedores.

4.2.1.6.23 Zelar por critérios de segurança, implementando e/ou revisando controles de segurança, seja via programas (triggers), seja configurando recursos natos dos referidos softwares, bem como usando ferramentas disponíveis para averiguação de ocorrências como, por exemplo, log miner e flashback query.

4.2.1.6.24 Zelar pelos registros de auditoria de dados, conforme as políticas definidas pelo Contratante e realizando eventuais consultas não existentes nas aplicações, bem como manutenção nas respectivas tabelas de auditoria conforme o crescimento dos dados nelas armazenados.

4.2.1.6.25 Verificar periodicamente todas as atualizações de segurança disponibilizadas pelos respectivos fabricantes dos SGBDs.

4.2.1.6.26 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, o uso dos SGBDs pelos sistemas e seus usuários, e remotamente, quando se fizer



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. necessário por alguma urgência ou necessidade circunstancial, através dos softwares e recursos disponibilizados pelo Contratante.

4.2.1.6.27 Realizar e documentar verificações de disponibilidade através de registros (logs), de processos no respectivo servidor e de teste utilizando sistema corporativo.

4.2.1.6.28 Identificar, analisar, avaliar, documentar e resolver problemas de acesso aos bancos de dados e seus dados.

4.2.1.6.29 Identificar, analisar, avaliar, documentar e resolver eventos de espera, contenções por lock entre usuários, contenções por alto uso de recursos de hardware ou software, contenções por eventos externos ao banco de dados, sejam de hardware ou software, contenções por pesquisas (queries) com baixo desempenho.

4.2.1.6.30 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, e registrar os relatórios emitidos por ferramentas do próprio fabricante de SGBD, e deles extrair informações para iniciar análise, avaliação, documentação e solução de não conformidades identificadas.

4.2.1.6.31 Rastrear, com as ferramentas do Contratante, sessões de usuários no banco de dados acessos ao dicionário de dados e análise de registros (logs) dos SGBDs.

4.2.1.6.32 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, e registrar desempenho, capacidade e continuidade de crescimento da alocação de áreas dos SGBDs, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como prover previsibilidade de expansão dos recursos computacionais necessários.

4.2.1.6.33 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, e registrar configuração dos bancos de dados, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.

4.2.1.6.34 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, e registrar aplicações onerando a capacidade de processamento e armazenamento dos SGBDs, entrando em contato com o respectivo analista de desenvolvimento e fornecendo toda informação possível para que ele identifique a origem e providencie o devido ajuste.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.6.35 Gerenciar e documentar permanentemente os incidentes relativos aos SGBDs, comunicando-os às demais áreas competentes conforme estrutura organizacional do Contratante.

4.2.1.6.36 Manter base histórica dos dados monitorados, não-conformidades e incidentes, de forma a prover conhecimento e previsibilidade de ações.

4.2.1.6.37 Monitorar, conforme frequência estabelecida com o Contratante, registrar e solucionar incidentes/problemas relativos ao arquivamento de registros dos bancos (logs, journals ou archives).

4.2.1.6.38 Planejar e executar etapas técnicas de possível processo de migração para atualização de softwares SGBD ou softwares aplicativos desenvolvidos pelo Contratante.

4.2.1.6.39 Configurar os parâmetros e mantê-los devidamente ajustados e documentados para o correto funcionamento e plena utilização de todos os recursos computacionais disponíveis aos SGBDs.

4.2.1.6.40 Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com as especificações de Nível Mínimo de Serviço do Contratante, garantindo estabilidade, confiabilidade e desempenho adequados.

4.2.1.6.41 Verificar e avaliar permanentemente o tempo de resposta de requisições ao banco de dados, sugerindo otimizações aos analistas de sistemas responsáveis por provê-las ou implementando-as, quando lhes couber tais otimizações.

4.2.1.6.42 Zelar pela ótima utilização das áreas de dados, analisando sempre seu crescimento, ocupação, correta configuração, bem como providenciando sua reorganização e/ou “limpeza” sempre que se fizer necessário, ainda que seja necessário recriar e movimentar objetos de banco de dados para novas áreas para desfragmentação.

4.2.1.6.43 Recomendar aos analistas de sistemas implantar boas práticas de segurança no acesso aos dados de banco de dados.

4.2.1.6.44 Prospectar ferramentas e recursos que possam ser incorporados ao funcionamento do banco de dados com o fim de aprimorar seu funcionamento,



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. disponibilidade, segurança, consistência e integridade, bem como propor e projetar sua instalação.

4.2.1.6.45 Testar e aplicar pró-ativamente, em ambiente de teste devidamente isolado do ambiente de produção, atualizações estabilizadas de software.

4.2.1.6.46 Prover soluções que possam ser implementadas de forma proativa, ou reativa conforme o caso, mas prontamente, sem recorrer ao suporte do fabricante dos softwares, o qual é sempre acionado para soluções mais complexas ou quando não há solução publicada, documentada e de simples aplicação.

4.2.1.6.47 Prover suporte técnico relativo a banco de dados e/ou SQL (Structured Query Language) aos desenvolvedores de sistemas em problemas, erros e melhores práticas de uso de banco de dados pelos sistemas corporativos.

4.2.1.6.48 Prestar suporte às equipes de desenvolvimento na definição dos objetos de banco de dados dos sistemas.

4.2.1.6.49 Participar, sempre que solicitado, de reuniões com gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e infraestrutura, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento.

4.2.1.6.50 Criar e manter scripts de solução de problemas na área de banco de dados, bem como o repositório onde os mesmos são gerenciados.

4.2.1.6.51 Criar e manter scripts SQL organizados e atualizados de forma que possam ser utilizados a qualquer instante, principalmente em atividades onde a disponibilidade de uma interface gráfica ou de console gráfica e remota não sejam possíveis.

#### 4.2.1.7 Das atividades técnicas do ambiente operacional

##### 4.2.1.7.1 Atividades comuns

4.2.1.7.1.1 Dar suporte a todos os componentes e ativos do ambiente operacional do contratante.

4.2.1.7.1.2 Instalar, configurar e reconfigurar softwares e equipamentos.

4.2.1.7.1.3 Atualizar softwares, firmwares, instalar correções e pacotes de segurança fornecidos pelos fabricantes.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 4.2.1.7.1.4 Analisar, identificar e, se aplicável, corrigir problemas lógicos.
- 4.2.1.7.1.5 Analisar e identificar e, se aplicável, corrigir problemas de software e seus recursos e produtos correlatos.
- 4.2.1.7.1.6 Analisar e identificar problemas de hardware.
- 4.2.1.7.1.7 Abrir, acompanhar e fechar chamados técnicos junto aos fabricantes e/ou representante.
- 4.2.1.7.1.8 Analisar e ajustar itens de desempenho.
- 4.2.1.7.1.9 Desenvolver scripts para automatização de tarefas rotineiras.
- 4.2.1.7.1.10 Planejar, definir, configurar, testar e integrar o ambiente existente com eventuais novos ativos.
- 4.2.1.7.1.11 Analisar o ambiente para identificação de deficiências e apoio estratégico para planejamento e implantação de melhorias.
- 4.2.1.7.1.12 Auditar e responder a incidentes de segurança.
- 4.2.1.7.1.13 Criar, manter e testar planos de recuperação de desastre dos ativos.
- 4.2.1.7.1.14 Elaborar, manter e testar planos de backup, monitoramento e recuperação de desastres dos ativos, em conformidade com os procedimentos internos e as melhores práticas de mercado.

#### 4.2.1.7.2 Storages

- 4.2.1.7.2.1 Gerenciar o espaço de armazenamento.
- 4.2.1.7.2.2 Definir, criar, redimensionar e remover discos lógicos, LUNs e disk arrays.
- 4.2.1.7.2.3 Analisar, definir e ajustar configurações de zoneamento que permitem a comunicação dos storages com os servidores (hosts).
- 4.2.1.7.2.4 Migrar dados entre storages, caso necessário.
- 4.2.1.7.2.5 Garantir a plena execução de tarefas de administração, implementação e manutenção de todas as ferramentas e protocolos que completam a solução de Storage tais como:
  - a) Replicação e Clusterização.
  - b) Snapshots e clones.
  - c) Protocolos NFS e CIFS.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- d) SAN (Storage Area Network): FCoE (Fibre Channel over Ethernet, Protocolo Fiber Channel (FCP, Fiber Channel Protocol) fabric-attached e direct-attached; iSCSI.
- e) NAS Network-Attached Storage para NFS ou CIF.
- f) Object Storage

#### 4.2.1.7.3 **Servidores x86**

4.2.1.7.3.1 Analisar, definir e ajustar configurações de conectividade entre os servidores e o ambiente.

4.2.1.7.3.2 Analisar, planejar e migrar servidores físicos e virtuais.

#### 4.2.1.7.4 **Servidores RISC**

4.2.1.7.4.1 Analisar, definir e ajustar configurações de conectividade entre os servidores, os storages e rede de backup.

4.2.1.7.4.2 Analisar, planejar e gerenciar servidores virtuais LPAR.

#### 4.2.1.7.5 **Virtualização**

4.2.1.7.5.1 Instalar, configurar, ajustar e gerenciar ambiente virtual VMWare.

#### 4.2.1.7.6 **Sistemas Operacionais Windows, Linux e AIX**

4.2.1.7.6.1 Instalar, configurar e ajustar o Sistema Operacional, seus recursos, serviços e ferramentas correlatas.

4.2.1.7.6.2 Gerenciar armazenamento.

4.2.1.7.6.3 Configurar alta disponibilidade, balanceamento de carga e clusters.

4.2.1.7.6.4 Administrar portais de serviços remotos, utilizando o Terminal Server.

4.2.1.7.6.5 Executar hardening do sistema operacional, conforme boas práticas do mercado e do fabricante.

4.2.1.7.6.6 Identificar, analisar e, se aplicável, corrigir problemas no SO, recursos, serviços e ferramentas correlatas.

4.2.1.7.6.7 Instalar agentes de backup e monitoramento e manter os servidores configurados em total conformidade com os procedimentos internos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.1.7.6.8 Gerenciar usuários locais.

4.2.1.7.7 **Linux**

4.2.1.7.7.1 Aplicar correções de sistema e de segurança, utilizando o RedHat Satellite e manualmente, quando necessário.

4.2.1.7.7.2 Configurar recursos de rede DNS Bind, FTP e NTP.

4.2.1.7.7.3 Administrar servidor de envio de mensagens eletrônicas Postfix e Send Mail.

4.2.1.7.7.4 Gerenciar o RedHat IDM, incluindo definição, criação, alteração e exclusão de usuários, grupos, papéis e permissões de acesso aos servidores Linux.

4.2.1.7.8 **Windows**

4.2.1.7.8.1 Aplicar correções de sistema e de segurança, utilizando o WSUS e manualmente, quando necessário.

4.2.1.7.8.2 Gerenciar o Active Directory (AD), incluindo criação, alteração e exclusão de GPO, OU, grupos, permissões e quotas de usuários e máquinas da rede do TJERJ.

4.2.1.7.8.3 Gerenciar usuários, grupos e permissões de acesso aos servidores Windows server, através de contas locais e de domínio.

4.2.1.7.8.4 Analisar e corrigir problemas relacionados a emissão de certificados digitais, emitidos pela Autoridade Certificadora Interna.

4.2.1.7.9 **Camada de Aplicação (Middleware)**

4.2.1.7.9.1 Gerenciar os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção da camada de aplicação dos sistemas corporativos.

4.2.1.7.9.2 Acompanhar testes de desempenho e capacidade dos sistemas.

4.2.1.7.9.3 Planejar a atualização ou instalação e/ou reinstalação de novas versões de sistemas e dos produtos instalados no TJRJ, minimizando impactos;

4.2.1.7.9.4 Realizar “recycle” de aplicações quando necessário.

4.2.1.7.9.5 Instalar certificados SSL e solucionar problemas relacionados a estes.

4.2.1.7.9.6 Manter os serviços da camada de aplicação atualizados.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.7.9.7 Criar estruturas para as aplicações nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

4.2.1.7.9.8 Gerenciar usuários e permissões de acesso aos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

4.2.1.7.9.9 Analisar e ajustar, periodicamente, itens de configuração para manter a performance das aplicações.

4.2.1.7.9.10 Manter as aplicações distribuídas entre servidores a fim de garantir balanceamento de carga e alta disponibilidade dos sistemas.

**4.2.1.7.10 Ambiente DEVOPS**

4.2.1.7.10.1 Desenvolver scripts de automação.

4.2.1.7.10.2 Gerenciar e monitorar ferramentas de entrega contínua.

4.2.1.7.10.3 Implementar melhorias no ambiente, garantindo performance e elasticidade.

4.2.1.7.10.4 Implementar e gerenciar tecnologias de containerização: Docker e Kubernetes.

4.2.1.7.10.5 Desenvolver funcionalidades técnicas com a utilização de ferramental disponíveis na solução da Red Hat;

4.2.1.7.10.6 Parametrizar, configurar e otimizar aplicações nas ferramentas da Solução da Red Hat;

4.2.1.7.10.7 Transferir conhecimentos relacionados ao desenvolvimento, implantação e manutenção de aplicações em ambiente Red Hat;

4.2.1.7.10.8 Monitorar ambientes entregues com soluções Red Hat.

4.2.1.7.10.9 Identificar e implantar novas funcionalidades existentes nas ferramentas Red Hat a partir de atualizações tecnológicas dos produtos instalados no ambiente do TJRJ.

4.2.1.7.10.10 Definir metodologia, elaborar relatórios, projetos e acompanhamento da configuração e utilização de solução em alta disponibilidade no ambiente Red Hat;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.7.10.11 Apoiar a elaboração e execução de projetos de integração das soluções implantadas, abrangendo as diversas plataformas existentes no ambiente computacional do TJRJ;

4.2.1.7.10.12 Homologar novas soluções ou mudanças de infraestrutura, com análise do impacto no ambiente;

4.2.1.7.10.13 Apoiar o planejamento, execução e avaliação das mudanças no ambiente DEVOPS;

4.2.1.7.10.14 Aplicar e analisar patches, correções, novas versões;

**4.2.1.8 Da preservação e restauração dos dados (backup e restore)**

4.2.1.8.1 Administrar a solução de backup do Contratante.

4.2.1.8.2 Criar, alterar e excluir políticas de backup.

4.2.1.8.3 Executar rotinas de backup e de restauração de arquivos e comunicar falhas aos respectivos responsáveis.

4.2.1.8.4 Manusear mídias de backup durante execução.

4.2.1.8.5 Instalar e configurar agentes nas máquinas clientes.

4.2.1.8.6 Acompanhar diariamente o status dos backups.

4.2.1.8.7 Gerenciar fitoteca devendo incluir, no mínimo, limpeza, testes de recuperação, substituições de mídias, controle de disponibilidade, armazenamento físico, atualização de inventário.

4.2.1.8.8 Garantir a recuperabilidade dos arquivos gravados em mídia.

4.2.1.8.9 Executar procedimento de reciclagem de arquivos em mídia.

4.2.1.8.10 Recepcionar, expedir, controlar e armazenar as mídias magnéticas, em trânsito, do Contratante (cofres internos e externos) e de empresas externas.

4.2.1.8.11 Gerenciar a capacidade do licenciamento do software de backup.

4.2.1.8.12 Sugerir alterações nas políticas existentes de forma a otimizar o backup e o restore de servidores e aplicações.

4.2.1.8.13 Gerenciar appliances de backup (mídia server + armazenamento).

4.2.1.8.14 Ser capaz de gerenciar serviços de backup oferecidos por provedores de nuvem pública.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

**4.2.1.9 Das atividades técnicas do perímetro do data center**

4.2.1.9.1 Atuar segundo as melhores práticas da segurança da informação, à luz da norma ISO/IEC 27001.

4.2.1.9.2 Contribuir para implantação e manutenção de sistema de gestão de segurança da informação do TJRJ.

4.2.1.9.3 Manter a segurança de perímetro, o controle de acesso entre zonas e perímetros de rede e a disponibilidade de sistemas e serviços.

4.2.1.9.4 Prestar suporte, operar, instalar, configurar, atualizar e aplicar correções nos softwares, sistemas operacionais e firmwares dos ativos de segurança.

4.2.1.9.5 Administrar, planejar e otimizar regras nos ativos de segurança.

4.2.1.9.6 Gerenciar desempenho e disponibilidade dos ativos de segurança, incluindo:

4.2.1.9.6.1 Firewalls de camadas 3, 4 e 7 (Next Generation Firewall).

4.2.1.9.6.2 Intrusion Detection and Prevention System (IDS/IPS).

4.2.1.9.6.3 Controle de acesso e filtro de conteúdo (Proxy).

4.2.1.9.6.4 Balanceamento de aplicações (camadas 3, 4 e 7).

4.2.1.9.6.5 Rede VPN, SSL, IPSEC, Site to Site e Client to Site.

4.2.1.9.6.6 NAC (Network Access Control).

4.2.1.9.6.7 WA (Web Acceleration).

4.2.1.9.6.8 WAF (Web Application Firewall).

4.2.1.9.6.9 DNS (Domain Name System).

4.2.1.9.6.10 DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).

**4.2.1.10 Das atividades técnicas do monitoramento**

4.2.1.10.1 Monitorar, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com o apoio de ferramenta de coleta, armazenamento e divulgação de indicadores de funcionamento e desempenho dos ativos e serviços de TI de propriedade do contratante ou colocados à sua disposição, a exemplo de:

4.2.1.10.1.1 Sala cofre.

4.2.1.10.1.2 Racks, servidores, storages e appliances.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.10.1.3 Switches do data center, core da rede e de acesso das localidades e pontos de presença do contratante.

4.2.1.10.1.4 Bancos de dados e suas instâncias.

4.2.1.10.1.5 Links de internet e links de comunicação privada com órgãos parceiros ou empresas contratadas.

4.2.1.10.1.6 Sistemas e serviços desenvolvidos ou adquiridos pelo contratante.

4.2.1.10.1.7 Sistemas e serviços colocados à disposição do contratante, dentro ou fora do Data Center.

4.2.1.10.2 Detectar a ocorrência de falhas nos recursos computacionais.

4.2.1.10.3 Registrar e comunicar ocorrências de indisponibilidade ou queda de desempenho dos ativos.

4.2.1.10.4 Avaliar o desempenho dos recursos computacionais, atuando proativamente na detecção de condições que possam gerar indisponibilidade ou instabilidade no funcionamento dos serviços de TI.

4.2.1.10.5 Monitorar e controlar a execução de scripts de cargas de dados automáticas (batches) e comunicar falhas aos respectivos responsáveis.

4.2.1.10.6 Monitorar e controlar o recebimento de arquivos de outros órgãos públicos ou privados.

4.2.1.10.7 Acompanhar a evolução dos indicadores estabelecendo, juntamente com as demais equipes de trabalho, linhas de base e gatilhos para a geração de alertas.

4.2.1.10.8 Acionar técnicos de sobreaviso, fora do horário administrativo, para solução de falhas detectadas ou iminentes.

4.2.1.10.9 Definir variáveis de desempenho quando do pleno conhecimento dos requisitos de informação de monitoramento e estabelecer um processo de coleta para que se crie um histórico de informações coletadas sobre o estado de saúde dos ativos e da rede.

4.2.1.10.10 Fornecer subsídios através do histórico para implementar análise de tendências e planejamento de capacidade da rede do Contratante.

4.2.1.10.11 Determinar o estado dos recursos monitorados através de um processo contínuo de monitoramento.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.1.10.12 Definir eventos de rede, classificá-los quanto a sua prioridade e gravidade e efetuar o gerenciamento dos mesmos.

4.2.1.10.13 Implementar a gerência de variáveis, definição de limites de monitoração e associação de eventos de notificação e reações de variáveis de gerenciamento previamente identificadas.

4.2.1.10.14 Ter procedimentos que garantam o devido tratamento das informações de gerenciamento para que a equipe de monitoramento seja capaz de implementar circuitos de correlação de incidentes tendo em vista as diversas fontes de informações.

4.2.1.10.15 Demandar análise mais específica das equipes responsáveis pelo recurso, que deverá diagnosticar a causa raiz.

4.2.1.10.16 Criar um banco de dados de erros conhecidos (Know Error Database) com registro dos incidentes que ocasionaram falhas de indisponibilidade/instabilidade e suas respectivas soluções.

4.2.1.10.17 Administrar as ferramentas de monitoramento.

4.2.1.10.17.1 Caso considere necessário, a Contratada poderá fazer uso de outras ferramentas, sem custo adicional para o Contratante.

4.2.1.10.18 Trabalhar junto com os responsáveis pela administração do ambiente operacional de forma a garantir que todos os ativos estejam sendo monitorados e gerando alertas e indicadores de acordo com as políticas estabelecidas pelo Contratante.

4.2.1.10.19 Incluir, alterar e remover itens da ferramenta de monitoramento.

4.2.1.10.20 Configurar alertas, indicadores e ações automáticas.

4.2.1.10.21 Criar e manter painéis (dashboards) para visualização dos principais indicadores do ambiente ou sob demanda do contratante.

4.2.1.10.22 Identificar e tratar em processo independente os ativos que mais geram alertas no ambiente.

#### **4.2.1.11 Das atividades de supervisão dos serviços e das equipes**

4.2.1.11.1 Apoiar a Contratante em relação às questões técnicas e gerenciais.

4.2.1.11.2 Gerenciar tecnicamente os profissionais prestadores.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 4.2.1.11.3 Definir planos de treinamento inicial e contínuo dos profissionais da Contratada.
- 4.2.1.11.4 Acompanhar e monitorar os indicadores de produtividade da equipe técnica.
- 4.2.1.11.5 Monitorar os resultados dos projetos e a implantação de novas soluções.
- 4.2.1.11.6 Proporcionar a integração entre todas as frentes envolvidas em determinados projetos, internos e externos à Contratante.
- 4.2.1.11.7 Apoiar na programação, negociação e comunicação de mudanças nos ambientes tecnológicos, documentando o impacto e os resultados dessas mudanças.
- 4.2.1.11.8 Apoiar no gerenciamento das informações sobre o conjunto de ativos de TIC da Contratante, como o controle de inventário e uso de hardwares, softwares e licenças.
- 4.2.1.11.9 Gerir as escalas de trabalho, supervisionando o desempenho das atividades quando houver acionamento.
- 4.2.1.11.10 Informar à Contratante, representada pela Equipe de Gerenciamento da Contratação, qualquer ocorrência proveniente do trabalho da equipe da Contratada.
- 4.2.1.11.11 Entender como ocorrência, qualquer problema ou fato fora do comum, que cause prejuízo técnico ou à administração da Contratante.
- 4.2.1.11.12 Incentivar as respectivas equipes aos estudos e prospecção de novas tecnologias que atendam ou melhorem a infraestrutura tecnológica da Contratante dentro das melhores práticas do mercado.
- 4.2.1.11.13 Interagir com as demais áreas no desenvolvimento de projetos que necessitam ou afetam a infraestrutura de TIC.
- 4.2.1.11.14 Supervisionar tecnicamente as equipes providas pela Contratada.
- 4.2.1.11.15 Apoiar a contratante em reuniões técnicas internas e externas, inclusive com outras empresas contratadas ou fornecedores, quando solicitado.
- 4.2.1.11.16 Supervisionar tecnicamente o cumprimento, pelas equipes da Contratada, das políticas definidas para área de infraestrutura de TI.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.1.11.17 Supervisionar tecnicamente as equipes da Contratada para garantir que os procedimentos estejam aderentes às normas internas e boas práticas do mercado, com vistas a atingir o melhor desempenho e compatibilidade com o ambiente tecnológico da Contratante.

#### **4.2.1.12 Das atividades de liderança técnica**

4.2.1.12.1 Liderar, orientar e apoiar tecnicamente as equipes providas pela Contratada.

4.2.1.12.2 Apoiar a Contratada em relação às questões técnicas diretamente com as equipes.

4.2.1.12.3 Apoiar as equipes na geração de relatórios técnicos.

4.2.1.12.4 Apoiar as equipes na padronização da documentação técnica e bases de conhecimento, de acordo com os procedimentos definidos pela Contratante, bem como as melhores práticas de mercado.

4.2.1.12.5 Acompanhar e monitorar os indicadores de produtividade da equipe técnica.

4.2.1.12.6 Subsidiar tecnicamente na elaboração de estudos de viabilidade técnica, planejamento e gerenciamento de contratações e aquisições de ativos de TIC, notas e pareceres técnicos, bem como todos os estudos e análises técnicas necessárias à devida condução das atividades de TIC da Contratante.

4.2.1.12.7 Apoiar na elaboração e testes de planos de contingência e de continuidade de negócio.

4.2.1.12.8 Apoiar no planejamento de mudanças, continuidade, recuperação de desastres, bem como todos os desenhos e atividades necessárias à implantação de processos de serviços, de acordo com as boas práticas na área.

4.2.1.12.9 Colaborar com as demais áreas na proposição de sistemáticas para adequação dos recursos de TIC no âmbito de sua competência técnica.

#### **4.2.1.13 Das atividades de gerência dos projetos da infraestrutura de TIC**

4.2.1.13.1 Integrar os projetos através do planejamento, execução e acompanhamento.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- 4.2.1.13.2 Promover a comunicação entre as partes interessadas dos projetos.
- 4.2.1.13.3 Prever as dificuldades e agir preventivamente assegurando o bom andamento dos projetos.
- 4.2.1.13.4 Garantir que o projeto seja executado dentro do prazo, escopo e orçamento definido para alcançar o objetivo do projeto.
- 4.2.1.13.5 Garantir que os riscos para o projeto tenham sido levantados, mitigados e tratados.
- 4.2.1.13.6 Garantir que a equipe do projeto esteja recebendo as informações necessárias para a sua execução.
- 4.2.1.13.7 Garantir que a equipe do projeto estejam treinadas ou recebam os treinamentos necessários para a sua execução.
- 4.2.1.13.8 Garantir que as equipes estejam trabalhando em sintonia, motivando os membros das equipes dos projetos.
- 4.2.1.13.9 Monitorar o progresso da equipe em função das tarefas realizadas.
- 4.2.1.13.10 Reportar à Contratante o progresso dos projetos no tempo acordado.
- 4.2.1.13.11 Reportar quaisquer dificuldades que impactem nos objetivos dos projetos.
- 4.2.1.13.12 Garantir que as lições aprendidas e históricos do projeto tenham sido documentados e compartilhados com a Contratante.
- 4.2.1.13.13 Manter o comprometimento com o sistema de qualidade do TJERJ e manutenção das normas existentes.
- 4.2.1.13.14 Manter os registros necessários em atenção às rotinas administrativas do Contratante.

#### 4.2.2 Requisitos Internos Não-Funcionais

##### 4.2.2.1 Do início da prestação dos serviços

- 4.2.2.1.1 Os serviços começarão a ser prestados imediatamente, com o início da vigência do contrato, de forma contínua, durante o prazo estabelecido, que se inicia na data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.2.1.1.1 Em no máximo 5 (cinco) dias após a homologação do certame, deverá ser entregue um plano com as atividades previstas pela contratada para o início da prestação dos serviços.

4.2.2.1.2 O dimensionamento das equipes é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência e seus anexos.

4.2.2.1.3 Nos primeiros 90 (noventa) dias de execução do contrato, a Contratada deverá manter, no mínimo, a quantidade de profissionais constante de sua proposta, devendo, após este período, justificar fundamentadamente as alterações na sua composição.

#### 4.2.2.2 Do horário da prestação dos serviços

4.2.2.2.1 Os serviços serão prestados continuamente, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

4.2.2.2.1.1 As atividades de planejamento, supervisão, administrativas e de projetos serão realizadas em horário compatível com o funcionamento do PJRJ, entre 09h e 20h, cobrindo mínima e obrigatoriamente o período de 11h às 18h.

4.2.2.2.1.2 As atividades técnicas ligadas a mudanças planejadas serão realizadas preferencialmente entre 18h e 23h, ou em horário que não comprometa o funcionamento e desempenho dos serviços providos pela DGTEC.

4.2.2.2.1.3 As atividades técnicas planejadas das paradas mensais programadas ocorrerão das 20hs de sábado até às 20hs do dia seguinte, em datas fixadas pelo Contratante.

4.2.2.2.2 A Contratada é responsável por manter os horários dos profissionais em acordo com as leis trabalhistas e sindicais de cada categoria envolvida.

4.2.2.2.3 A Contratada é responsável pelo planejamento de escala de trabalho, plantões, sobreavisos, adicionais noturnos, férias, feriados, horas extras e demais despesas de sua equipe técnica, visando ao atendimento a todas as cláusulas deste Termo de Referência, sem custos adicionais ao Contratante.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

#### **4.2.2.3 Da qualificação dos profissionais**

4.2.2.3.1 A Contratada deverá manter seus profissionais atualizados nas principais tecnologias de mercado e deverá torná-los aptos a utilizar qualquer recurso e ferramenta de mercado que o Contratante utilize ou venha adquirir durante a execução do Contrato.

4.2.2.3.2 A Contratada deverá manter o quadro de profissionais em conformidade com os requisitos do Anexo B – Perfis Profissionais e Equipe Mínima Sugerida.

#### **4.2.2.4 Da vedação ao acúmulo de papéis**

4.2.2.4.1 Os profissionais técnicos e líderes técnicos designados não poderão acumular os papéis de supervisores, gerentes de projeto.

4.2.2.4.2 Os profissionais gerentes de projeto e supervisores não poderão acumular papéis entre si.

#### **4.2.2.5 Do local da prestação dos serviços**

4.2.2.5.1 Exceto pelos serviços de técnicos de campo, cujas atividades sejam desempenhadas nos diversos pontos de presença do PJRJ, relacionados no Anexo A deste termo de referência, o local de prestação dos serviços é no Fórum Central, podendo a critério do Contratante ser alterado ou estendido para outro endereço na região metropolitana do Rio de Janeiro.

4.2.2.5.2 O Contratante disponibilizará instalações físicas, telefones (para comunicação interna entre as unidades do Contratante) e computadores para os profissionais da Contratada que estiverem alocados nas dependências do Contratante.

4.2.2.5.3 O atendimento poderá ser remoto, desde que autorizado e não viole as normas de segurança nem ponha em risco a infraestrutura do Contratante.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.2.5.3.1 Para viabilizar o atendimento remoto emergencial, a Contratada deverá dispor de meios de comunicação necessários para desempenho das atividades, com total segurança.

4.2.2.5.3.2 O atendimento remoto poderá ser feito por Virtual Private Network (VPN), nas modalidades *client-to-site* e *site-to-site*, sempre obedecendo os requisitos e normas de segurança do contratante.

4.2.2.5.3.3 Quando não for possível a execução dos serviços, por motivos imputáveis ao Contratante, a Contratada deverá registrar o fato e informar ao Fiscal do Contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de penalidades pelo Contratante.

#### 4.2.2.6 Do apoio à execução do serviço

4.2.2.6.1 A Contratada poderá, às suas expensas, adquirir ferramentas, equipamentos, softwares ou implantar serviços visando atender ou implementar melhorias na operação do serviço, objeto da presente contratação.

4.2.2.6.1.1 Todos os itens a serem adquiridos pela Contratada deverão ser previamente apresentados ao Fiscal do Contrato.

4.2.2.6.1.2 Somente soluções devidamente aprovadas pelo Fiscal do Contrato poderão ser utilizadas na prestação de serviço, objeto deste Contrato.

#### 4.2.2.7 Transição do Contrato

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

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





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

4.2.2.7.2.1 Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade, com toda a documentação específica correspondente.

4.2.2.7.2.2 Perfis e senhas de acesso que tenham sido criadas especificamente para utilização em ferramentas de administração ou apoio aos serviços.

4.2.2.7.2.3 Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes.

4.2.2.7.2.4 Andamento dos projetos de TI que estiverem em execução sob sua responsabilidade.

4.2.2.7.2.5 Descrição detalhada da situação do Serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, em especial o Gerenciamento de Mudanças e o Gerenciamento de Problemas, documentando as Mudanças ainda não implementadas e Problemas ainda sem solução conhecida.

4.2.2.7.2.6 Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição.

4.2.2.7.2.7 A partir do 90º dia anterior ao término da vigência do contrato, a Contratada deverá fornecer ao PJERJ relatórios quinzenais contendo os atendimentos não concluídos com a situação de cada uma das solicitações pendentes e providências que estão sendo tomadas.

4.2.2.7.3 Os prazos para início das atividades de transição contratual referidas acima poderão ser alterados pelo PJERJ, caso o término do contrato decorra de rescisão ou qualquer outra interrupção do contrato ocorrida antes do final da vigência prevista.

4.2.2.7.4 A Contratada manterá prestadores de serviços disponíveis ao PJERJ após o término do contrato durante o tempo necessário para solução das solicitações pendentes.

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

4.2.2.7.6 A Contratada devolverá, ao término do contrato, todos os recursos materiais cedidos pelo PJERJ para a prestação do serviço, no mesmo estado em que foram recebidos.

4.2.2.7.7 A Contratada devolverá ao PJERJ — ao término do contrato e ao término da garantia de que trata o item 6.12.2.1 — os recursos computacionais utilizados por seus prestadores de serviço em perfeitas condições de uso e conservação e com os recursos que lhes tenham sido acrescidos, com todas as ferramentas instaladas, além de informações armazenadas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual.

#### **4.2.2.8 Proteção e responsabilidade patrimonial**

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

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

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

#### 4.2.2.9 Requisitos de Segurança da Informação

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

4.2.2.9.2 A Contratada deverá manter seus profissionais informados acerca das boas práticas de segurança da informação.

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

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

#### 4.2.2.10 Do atendimento às normas e padrões do contratante

4.2.2.10.1 A contratada deve conhecer e obedecer às normas internas do contratante.

4.2.2.10.2 A contratada deve observar as melhores práticas do mercado e sugerir melhorias nos processos internos, visando à eficiência dos seus serviços e da operação da infraestrutura.

### 4.3 Requisitos Externos

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

**4.3.2** Os serviços prestados 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:

- Ato Normativo PJERJ n.º 9/2010;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Resolução CNJ nº 182/2013;
- Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- Ato Normativo TJ nº 08/2019;
- Ato Normativo nº 27/2020.

#### 4.4 Dos critérios de sustentabilidade

**4.4.1** Embora a contratação em si não acarrete impacto ambiental a empresa contratada deverá, no que couber, cumprir as orientações da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, em seus Artigos 5º e 6º.

### 5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

#### 5.1 Justificativa para o não parcelamento do objeto

Conforme explanações contidas na Análise de Viabilidade, trata-se de uma solução integrada de suporte técnico e sustentação de infraestrutura. Do prisma técnico, o parcelamento do objeto acarreta em aumento de esforço na gestão contratual. Isso porque abarcaria dois ou mais contratos e suas complexidades de gestão para serviços semelhantes. A fiscalização operaria nesse caso como intermediadora e solucionadora de conflitos entre duas empresas especializadas de alto conhecimento técnico.

Além disso, o fracionamento da solução e possível contratação de múltiplos fornecedores para serviços interligados e interdependentes não seria vantajoso pela perda de economia de escala.

Ainda que se possa categorizar esses serviços em algumas disciplinas, como Bancos de Dados ou Redes, eles por si só não representam, do ponto de vista do negócio ou de outras áreas do PJRJ, a integralidade daquilo que é necessário para permitir o desempenho de suas atividades.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

É preciso que todos os elementos da infraestrutura estejam íntegros e coordenados com vistas a atender um ou mais processos de trabalho. Da mesma forma, diversos profissionais também necessitam atuar de forma conjunta e coordenada, uma vez que as atividades e habilidades necessárias para este fim passam horizontalmente por aquelas disciplinas.

Tal sinergia é difícil de atingir se o objeto for parcelado além do que já está descrito. Sendo a mesma empresa a desempenhar estas atividades, a coordenação e supervisão da execução dos serviços fim são mais eficientes e, conseqüentemente, melhores serão os resultados para o PJRJ.

Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução.

Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula nº 247 — Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços e, também, considerando o grau de interação do conjunto de serviços técnicos previstos, a natureza específica, o caráter contínuo, aliada a alta criticidade e complexidade de todo o ambiente de TI de alta disponibilidade do PJRJ, torna-se inviável tecnicamente o parcelamento do objeto, por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços como gerar conflitos entre fornecedores de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

Assim, visando garantir a viabilidade técnico-administrativa da contratação, o conjunto dos serviços técnicos de operação e sustentação da Infraestrutura de TIC deve ser licitado em Item único, portanto com adjudicação para um único



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.  
licitante vencedor, motivo pelo qual se sugere que a licitação em apreço se dê pelo menor preço global.

Propõe-se a utilização do pregão, na forma eletrônica, como modalidade de licitação do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, desde que satisfeitos todos os termos estabelecidos no futuro ato convocatório.

## 5.2 Metodologia de Trabalho

### 5.2.1 Bem / Serviço

5.2.1.1 Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJRJ.

### 5.2.2 Forma de Execução / Fornecimento

5.2.2.1 Todos os serviços serão prestados de forma indireta, através de contratação de empresa especializada com equipe suficiente para cumprir os níveis de serviço exigidos neste documento e, dessa forma, garantir a plena disponibilidade dos recursos computacionais e da infraestrutura de TIC do PJRJ.

### 5.2.3 Regime de Execução

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

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1 Papéis e Responsabilidades

6.1.1 Será designada pelo PJRJ uma Equipe de Gestão da Contratação, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o art. 67 da Lei Federal nº 8.666/93.

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

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJRJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
Fiscal Técnico	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJRJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li><li>• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</li><li>• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.</li></ul>
Fiscal administrativo	PJRJ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;</li></ul>



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
Gestor do Contrato	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJRJ acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJRJ nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.</li></ul>
Preposto	Contratada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa Contratada;</li><li>• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJRJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;</li><li>• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.</li></ul>
Agente Administrativo do Contrato	PJRJ-DGLOG/DICON	<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar o gestor e o fiscal nas questões administrativas e financeiras dos contratos.</li></ul>

## 6.2 Fiscalização

### 6.2.1 Atribuições do Gestor do Contrato

**6.2.1.1** O gestor do contrato, servidor representante da unidade demandante, será o responsável pelo acompanhamento do integral cumprimento do contrato.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

**6.2.1.2** O gestor acompanhará a contratação em todas as suas fases, da elaboração à execução do contrato.

**6.2.1.3** O gestor e/ou substituto, na ausência do fiscal e do fiscal substituto, após a autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela contratada após confirmada a execução do objeto contratado, conforme item 6.5.1.

## **6.2.2 Atribuições do Fiscal**

**6.2.2.1** O fiscal, servidor representante da unidade demandante, será responsável pelo acompanhamento da execução física do contrato, devendo, para tanto, ter conhecimento pleno dos termos do documento de referência.

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

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

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

**6.2.2.5** O fiscal e o fiscal substituto, após a 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.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

### 6.3 Deveres e Responsabilidades do Contratante

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

**6.3.2** Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados e visados, de acordo com as normas vigentes.

**6.3.3** O Contratante deverá comunicar à Contratada, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

**6.3.4** Exercer a efetiva fiscalização sobre os serviços executados e sobre o cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato.

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

**6.3.6** Receber o objeto do contrato fornecido pela Contratada desde que esteja em conformidade com este Termo de Referência.

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

### 6.4 Deveres e Responsabilidades da Contratada e seus prestadores de serviço

**6.4.1** A Contratada encaminhará ao Gestor do Contrato, no primeiro mês de vigência da contratação, a relação nominal dos profissionais que prestarão os serviços, com endereço residencial, telefones, Identidade e CPF, em meio digital, devendo tal procedimento ser adotado no caso de qualquer substituição de profissionais, ocorrida durante a execução do contrato.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

**6.4.1.1** Para cada profissional, a Contratada também deverá encaminhar, assinado, o respectivo termo de compromisso de sigilo.

**6.4.2** A Contratada responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e a pontualidade destes, garantindo a presença de pessoal suficiente para o cumprimento dos serviços.

**6.4.3** A Contratada obrigará-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado à execução das atividades, garantindo a prestação dos serviços alinhados aos padrões de excelência e níveis mínimos almejados pelo TJRJ, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais.

**6.4.4** Prestar os serviços nos locais, horários e de acordo com os parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, de forma a assegurar plena eficácia na execução.

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

**6.4.5.1** A Equipe de Gestão da Contratação e os Órgãos Fiscalizadores, cada um na sua esfera de atribuição, terão competência para dirimir dúvidas e decidir acerca de questões relacionadas à interpretação do conteúdo deste Termo de Referência, bem como, quaisquer questões técnicas de TI não abordadas.

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

**6.4.7** Indicar, formalmente, preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. documento emitido pela Contratada indicando o preposto deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.

**6.4.8** Reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, serviços objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular de emprego de material ou equipamentos inadequados.

**6.4.9** A Contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.

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

**6.4.11** Ser responsável pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante toda a execução dos serviços, assim como pela boa apresentação de seus profissionais.

**6.4.12** Zelar para que todos os seus profissionais executem suas atividades seguindo as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, meio ambiente, higiene e saúde.

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

**6.4.14** 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.

**6.4.15** A Contratada atenderá prontamente às solicitações e exigências do Fiscal Técnico e do Gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao PJERJ, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

**6.4.16** Dar ciência imediata ao Fiscal Técnico, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.

**6.4.17** Executar os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

**6.4.18A** Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, à jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação: jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico - financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente.

**6.4.19** A Contratada orientará os seus profissionais a cumprir as normas e os regulamentos internos do Contratante, porém sem quaisquer ônus para o Contratante ou vínculo empregatício com este.

**6.4.20** 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 Técnico.

**6.4.21** 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).

**6.4.22** Respeitar, na execução dos serviços, as indicações de locais, horários e parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, de forma a



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada. assegurar a plena eficácia da execução, assumindo todos os ônus decorrentes da inobservância de tais indicações.

**6.4.23** Participar, quando convocada, da reunião inaugural na data e hora previstas, podendo ser de forma presencial ou remota, a critério do Contratante.

**6.4.24** Disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJRJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato.

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

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

**6.4.27** 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.

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

**6.4.29** A Contratada fornecerá crachá de identificação, em que conste o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, quando em horário de trabalho, identificados, mediante o uso permanente de crachá, podendo este ser recusado pelo fiscal do contrato, se não atendidas às especificações estabelecidas neste Termo de Referência.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

**6.4.30A** Contratada, independentemente da atuação da Equipe de Gestão da Contratação, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência.

**6.4.31A** Contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem previa autorização do PJERJ.

**6.4.32** O PJERJ exime-se de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza que decorram de ações da Contratada.

**6.4.33O** presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência, no todo ou em parte.

**6.4.34** Dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI):

**6.4.34.1** Quando se fizer necessária a adoção de medidas de vigilância epidemiológicas, prevenção ao contágio do COVID, decretadas pelo Poder Público e/ou em Atos desse Poder Judiciário, para a promoção, proteção e recuperação da saúde, organização e funcionamento dos serviços, que venham a exigir a uso de máscaras faciais de uso não profissional (máscaras artesanais), laváveis e reutilizáveis, a Contratada deverá providenciar a distribuição a seus profissionais de acordo com a quantidade e especificações previstas no ANEXO (F), devendo esta distribuição ocorrer em até 48 (quarenta e oito) horas antes da assunção do posto, por quanto perdurar as respectivas medidas.

**6.4.34.2** Cabe à Contratada orientar seus profissionais quanto ao uso correto das máscaras faciais de uso não profissional (máscaras artesanais), laváveis e reutilizáveis, segundo as orientações do Ministério da Saúde, realizando a substituição de sua máscara, conforme orientações gerais da ANVISA.

**6.4.34.3** Por tratar-se de máscaras faciais de uso não profissional (máscaras artesanais), laváveis e reutilizáveis, é de responsabilidade de cada profissional a lavagem, conforme orientações gerais da ANVISA, evitando-se mais de 30 (trinta) lavagens.

## 6.5 Formas de Acompanhamento do Contrato

### 6.5.1 Evento / Forma de acompanhamento

Evento	Forma de acompanhamento
--------	-------------------------



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

Apresentação do prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação da conformidade da documentação às normas do PJERJ e às exigências do Termo de Referência.</li></ul>
Desligamento de prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento de comunicação da Contratada.</li></ul>
Recebimento do objeto da contratação: Avaliação dos níveis de serviço.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento do Relatório Mensal de Execução de Serviços (entregue pela Contratada);</li><li>• Preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da Contratada;</li><li>• Verificação do cumprimento dos NMS no mês de referência (Avaliação e comparação com as informações apuradas pelo PJERJ);</li><li>• Apuração das glosas pertinentes;</li><li>• Verificação do cumprimento das cláusulas especificadas no termo de referência;</li><li>• Descrição das irregularidades e não conformidades encontradas;</li><li>• Elaboração do Relatório de Acompanhamento do Serviço;</li><li>• Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo e da Autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura e entrega a Contratada;</li><li>• Avaliar abertura de procedimento apuratório.</li></ul>
Pagamento de fatura mensal de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração do documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato pela Equipe de Gestão da Contratação;</li><li>• Verificação dos termos e valores da nota fiscal;</li><li>• Atestar Nota Fiscal: Será aposta no verso da primeira via do documento fiscal ou de outro documento comprobatório, mediante o seguinte texto padronizado: "Declaro que foram prestados os serviços a que se</li></ul>





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

	refere o presente documento”. Data, nome, lotação, função, matrícula e assinatura dos fiscais ou do gestor; seguido de “visto” do agente administrativo, acompanhado de nome, lotação, função e assinatura.
Transição contratual (encerramento)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise crítica e acompanhamento do Plano de Transição Contratual e demais informações prestadas pela Contratada;</li><li>• Acompanhar a devolução dos recursos cedidos pelo PJERJ;</li><li>• Acompanhar a resolução dos chamados pendentes.</li></ul>

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

**6.5.1.2** O Relatório Mensal de Execução de Serviços, que será entregue pela Contratada ao PJERJ, deverá conter informações completas sobre os serviços de TI prestados, que incluam, quando aplicável:

**6.5.1.2.1** Medições referentes aos indicadores de Nível Mínimo de Serviço (item 6.7) com planos de ação para melhoria da qualidade de todos os serviços prestados e para recuperação dos que apresentaram resultados inferiores ao NMS.

**6.5.1.2.2** Avaliação do Nível de Serviço atingido pelas equipes e plano de ação para melhoria da qualidade, inclusive com recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

**6.5.1.2.3** Informações detalhadas sobre o desempenho e os serviços executados para análise gerencial.

**6.5.1.2.4** Serviços pendentes com respectivas justificativas.

**6.5.1.2.5** Incidentes que tenham causado grande impacto e as ações tomadas para reduzi-los e evitar reincidência.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.5.1.2.6 Gráficos da evolução de todos os Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.
- 6.5.1.2.7 Soluções adotadas para correção das irregularidades apontadas pelo PJERJ e os resultados que comprovem a sua eficácia.
- 6.5.1.2.8 Demonstrativo de capacitação das equipes e treinamentos executados no período conforme exigido neste Termo de Referência.
- 6.5.1.2.9 Quantidade de conhecimentos internos e externos registrados na Base de Conhecimento.
- 6.5.1.2.10 Relação completa dos prestadores de serviços, e seu respectivo papel, com a indicação dos prestadores apresentados e desligados no período.
- 6.5.1.2.11 Justificativa para eventuais modificações da equipe, incluindo impactos na prestação do serviço e medidas adotadas, ou prazo em que serão adotadas, para correção de eventuais deficiências.
- 6.5.1.2.12 Relação atualizada dos números dos telefones celulares ou equipamentos de comunicação fornecidos aos prestadores de serviços para acionamento em situações emergenciais.
- 6.5.1.3 O PJERJ revisará o relatório e poderá solicitar inclusão ou exclusão de conteúdos no relatório ou modificação da apresentação.
- 6.5.1.4 A Equipe de Gestão da Contratação elaborará o Relatório de Acompanhamento do Serviço com a apuração dos NMS realizada pelo PJERJ, aplicação das glosas pertinentes e avaliação dos serviços e relatório da Contratada.
- 6.5.1.5 A Equipe de Gestão da Contratação elaborará, para instruir o processo de pagamento de fatura, o documento obrigatório de acompanhamento mensal do contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da Contratada no que tange aos serviços prestados.
- 6.5.1.6 As glosas a serem aplicadas serão comunicadas à Contratada, para que os valores sejam ajustados quando da emissão da nota fiscal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.5.1.7** A Equipe de Gestão da Contratação exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da Contratada, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da Contratada de gerenciar, através de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades.
- 6.5.1.8** O PJE RJ poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios com informações complementares para acompanhamento do contrato, que deverão ser entregues no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.5.1.9** O PJE RJ poderá instaurar procedimento apuratório na ocorrência de descumprimentos contratuais que considerar graves, de irregularidades recorrentes, ou, ainda, de quaisquer outros eventos que causem prejuízo ou caracterizem redução na qualidade dos serviços prestados.
- 6.5.1.10** Os casos omissos serão resolvidos pelo PJE RJ, com base nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis aplicáveis ao tema em questão.

## 6.6 Metodologia de Avaliação da Qualidade

### 6.6.1 Etapa / Fase / Item e Método de Avaliação

Etapa / Fase / Item	Método de avaliação
Ciclo mensal de prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJE RJ	Apuração mensal dos Indicadores de Nível de Serviço.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

## 6.7 Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido

### 6.7.1 Etapa / Fase / Item, Indicador e Limite Mínimo Aceitável

Etapa / Fase / Item	Indicador	Mínimo Aceitável
Ciclo mensal de prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.	ID01 - Disponibilidade da infraestrutura alinhada ao negócio	99,5%
	ID02 - Atualização de versão de sistema operacional e patches de segurança.	100%
	ID03 - Atualização de patches cumulativos do SGBD Oracle	100%
	ID04 - Atualização de patches de segurança de hardware em geral	100%
	ID05 - Tempo de recuperação de falha de comunicação em Comarca ou Localidade	99,5%

**6.7.1.1** O indicador **ID01**, expresso em termos percentuais, será obtido através do seguinte cálculo:

$$ID01 = \left(1 - \frac{TIPE}{43200}\right) \times 100$$

6.7.1.1.1 ID01: Indicador de disponibilidade da infraestrutura alinhada ao negócio.

6.7.1.1.2 TIPE: Tempo de indisponibilidade do Processo Eletrônico em minutos.

6.7.1.1.2.1 A expectativa de disponibilidade da infraestrutura de TIC do TJRJ, alinhada ao negócio é vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, 99,5% (noventa e nove e meio por cento) do tempo.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.7.1.1.3 Para fins de apuração mensal, será considerado tempo total de período (TTP) o mês com 30 (trinta) dias, ou seja, 43200 (quarenta e três mil e duzentos) minutos.
- 6.7.1.1.4 Para apuração do tempo de indisponibilidade do Processo Eletrônico (TIPE), a infraestrutura será considerada indisponível:
- 6.7.1.1.4.1 Quando por ação ou omissão da contratada, ocorrer evento de interrupção ou mal funcionamento de serviço de TIC relacionado à execução do contrato, que acarrete na indisponibilidade do Processo Eletrônico ou sistema crítico à prestação jurisdicional pelo PJERJ.
- 6.7.1.1.4.2 Durante o tempo de duração das atividades de manutenção mensal programadas dos ativos da infraestrutura, em que a Contratada, por erro, omissão ou falta de planejamento, não aproveita os recursos de alta disponibilidade providos pelo Contratante, acarretando na indisponibilidade do Processo Eletrônico ou sistema crítico à prestação jurisdicional pelo PJERJ.

**6.7.1.2** O indicador **ID02**, expresso em termos percentuais, será obtido através do seguinte cálculo:

$$ID02 = \left(1 - \frac{HNA}{HT}\right) \times 100$$

- 6.7.1.2.1 ID02: Indicador de atualização de sistema operacional.
- 6.7.1.2.2 HNA: Quantidade de hosts não atualizados.
- 6.7.1.2.3 HT: Número total de hosts instalados no ambiente.
- 6.7.1.2.4 Host não atualizado é qualquer instância de máquina física ou virtual, sob responsabilidade da Contratada, cuja versão ou release do sistema operacional instalado não é mais suportada pelo fabricante.
- 6.7.1.2.5 Também será considerado host não atualizado, a instância de máquina física ou virtual, cuja versão ou release do sistema operacional ainda é suportada, mas para a qual não foi instalada pacote de correção de segurança disponibilizado pelo fabricante.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6.7.1.2.6 Serão abonados os hosts que não puderem ser atualizados para manter compatibilidade do ambiente com sistemas legados ou por impedimento assinalado pela área de negócio destinatária dos serviços hospedados.

6.7.1.3 O indicador **ID03**, expresso em termos percentuais, será obtido através do seguinte cálculo:

$$ID03 = 100 - (IT \times 0,5)$$

6.7.1.3.1 ID03: Indicador de atualização de SGBD Oracle.

6.7.1.3.2 IT: Número total de instâncias de SGBD Oracle não atualizadas com os patches de segurança.

6.7.1.3.3 Não será considerada atualizada a instância de SGDB Oracle sobre a qual não foi aplicada um pacote de segurança lançado há mais de três meses pelo fabricante.

6.7.1.3.4 Serão abonadas as instâncias que não puderem ser atualizados para manter compatibilidade do ambiente com sistemas legados ou por impedimento assinalado pela área de negócio destinatária dos serviços hospedados.

6.7.1.4 O indicador **ID04**, expresso em termos percentuais, será obtido através do seguinte cálculo:

$$ID04 = 100 - (ET \times 0,5)$$

6.7.1.4.1 ID04: Indicador de atualização de equipamentos em geral.

6.7.1.4.2 ET: Número total de equipamentos não atualizadas com os pacotes de segurança.

6.7.1.4.3 Serão considerados os equipamentos instalados no data center do PJERJ, incluindo servidores, *storages*, *appliances* e *tape libraries*.

6.7.1.4.4 Os pacotes de segurança incluem atualização de software, sistema operacional ou firmware dos respectivos equipamentos.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

6.7.1.4.5 Não será considerada atualizado o equipamento sobre o qual não foi aplicado um pacote de segurança lançado há mais de três meses pelo fabricante.

6.7.1.4.6 Serão abonados os equipamentos que não puderem ser atualizados para manter compatibilidade do ambiente com sistemas legados ou por impedimento assinalado pela área de negócio interessada nos serviços hospedados.

6.7.1.5 O indicador **ID05**, expresso em termos percentuais, será obtido através do seguinte cálculo:

$$ID05 = 100 - (d \times 0,5)$$

6.7.1.5.1 ID05: Indicador do tempo de recuperação de falha de comunicação em Comarca ou Localidade.

6.7.1.5.2 d: Número de dias úteis até o restabelecimento da comunicação, de todas as localidades afetadas.

6.7.1.5.3 A contagem começa no dia seguinte à indisponibilidade.

6.7.1.6 O menor percentual apurado para os indicadores de nível serviço acima será usado para calcular o valor da fatura para o mês de referência.

$$PM = (\text{MenorID} + PA) \times VM$$

6.7.1.6.1 PM: Pagamento mensal.

6.7.1.6.2 MenorID: Menor indicador de disponibilidade entre os indicadores de nível de serviço apurados.

6.7.1.6.3 VM: Valor mensal de referência.

6.7.1.6.4 PA: Parcela de ajuste de acordo com o menor indicador apurado.

6.7.1.6.4.1 Se o menor indicador de disponibilidade apurado for o ID01, então PA é igual 100 subtraído de ID01, limitado a 0,5 (cinco décimos).

6.7.1.6.4.2 Se o menor indicador de disponibilidade apurado for o ID05, então PA é igual 100 subtraído de ID05, limitado a 0,5 (cinco décimos).



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.7.1.6.4.3 Se o menor indicador de disponibilidade apurado for diferente de ID01 e diferente de ID05, então PA é igual a 0 (zero).
- 6.7.1.6.4.4 Em caso de empate entre os indicadores apurados, será considerado qualquer um que resulte no menor valor para PA.
- 6.7.1.6.5 O valor máximo de glosa será limitado a 20% (vinte por cento).
- 6.7.1.6.6 Nos dois primeiros meses a contar do início da vigência do contrato, não serão aplicados, nas notas fiscais de pagamento, os descontos correspondentes às glosas previstas.

## 6.8 Estimativa de Volume de Bens / Serviços

### 6.8.1 Bem / Serviço

Item	Descrição	Quantidade	Unidade
1	Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ	24	Meses

## 6.9 Prazos e Condições

### 6.9.1 Etapa / Fase / Item

- 6.9.1.1 Ciclo mensal de prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.

### 6.9.2 Prazo / Condição

- 6.9.2.1 Os serviços serão prestados mensalmente, em conformidade com as condições especificadas neste documento.





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- 6.9.2.2** O prazo do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a 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, II da Lei federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterà cláusula de rescisão amigável.
- 6.9.2.3** O prestador de serviços iniciará suas atividades após aprovação do PJERJ que ocorrerá no prazo máximo de dois dias úteis da entrega da documentação de apresentação.
- 6.9.2.4** A Contratada deverá comunicar imediatamente ao PJERJ o desligamento de prestadores de serviços para que sejam adotadas as medidas de segurança necessárias.
- 6.9.2.5** Os prazos e condições abaixo aplicam-se ao Relatório Mensal de Execução de Serviços, entregue pela Contratada:
- 6.9.2.5.1** Independentemente de provocação, a Contratada deverá entregar o relatório até o terceiro dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 6.9.2.5.2** O relatório será recusado caso esteja fora dos padrões definidos pelo PJERJ ou com informações insuficientes, incorretas ou não pertinentes.
- 6.9.2.5.3** Em caso de recusa, será permitido à Contratada entregar, no prazo de um dia útil a partir da notificação da recusa, novo relatório.
- 6.9.2.5.4** O PJERJ fará a avaliação do relatório no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data do recebimento, inclusive para as novas entregas após recusa.
- 6.9.2.5.5** O relatório é o documento comprobatório da execução dos serviços e o pagamento mensal não ocorrerá até que ele seja recebido e aceito pelo PJERJ.
- 6.9.2.6** Somente após o aceite do Relatório Mensal de Execução de Serviços e apuração dos níveis de serviço, será emitida autorização para emissão da nota fiscal.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

## 6.10 Aceite, Alteração e Cancelamento

### 6.10.1 Condição de Aceite

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

**6.10.1.2** Será condição para aceite, e, conseqüentemente para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento, o atendimento às especificações técnicas e aos níveis de serviço.

### 6.10.2 Condição de Alteração

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

### 6.10.3 Condição de Cancelamento

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

## 6.11 Condições de Pagamento

### 6.11.1 Etapa / Fase / Item

Etapa / Fase / Item	Condições de Pagamento
Ciclo mensal de prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base nos níveis de serviço apurados



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

## 6.11.2 Pagamento

**6.11.2.1** O pagamento devido à Contratada será efetuado mediante apresentação de faturas/notas fiscais correspondentes à obrigação mensal cumprida e por área de atuação da fiscalização, emitidas com CNPJ idêntico ao descrito no contrato.

**6.11.2.2** A Contratada deverá enviar para a Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços - DICON, por meio do endereço eletrônico: [dicon@tjrj.jus.br](mailto:dicon@tjrj.jus.br), 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:

- Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- 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;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT (emitida na data da entrega da nota fiscal);
- Relação nominal dos profissionais alocados na prestação dos serviços no mês de referência;
- Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, juntamente com a Relação de Empregados (RE) constantes do arquivo SEFIP (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social) específicas para esta contratação;
- cópia da folha de pagamento e o comprovante de depósito bancário, identificando o nome dos respectivos profissionais;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- Comprovante de fornecimento do auxílio refeição e auxílio transporte, com a identificação do nome dos respectivos profissionais, a data da disponibilização e o valor;
- Documentação completa acerca de rescisões de empregados ocorridas no mês faturado, incluindo memória de cálculo detalhada.

- 6.11.2.3** A CONTRATADA deverá enviar para o endereço eletrônico informado no item 6.11.2.2, sempre que solicitado pela Administração, cópia dos extratos da conta do INSS e do FGTS de cada profissional alocado no contrato.
- 6.11.2.4** O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30(trinta) dias, contados da data da sua autuação no PJERJ, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., informada pelo Contratado.
- 6.11.2.5** O pagamento das parcelas provisionadas, na forma do subitem 6.11.2.9, será realizado diferidamente, mediante a liberação dos valores depositados na conta-depósito vinculada, nos termos da Resolução nº 169/2013, alterada pelas Resoluções nº 183/2013 e nº 248/2018, todas do CNJ.
- 6.11.2.6** Recebidas as notas fiscais/faturas com toda documentação correspondente, a Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços (DICON) procederá a sua imediata autuação, sendo posteriormente remetidas aos fiscais para conferência e atestação, juntamente com os fiscais substitutos, remetendo, em seguida, ao agente administrativo para visar, que por fim encaminhará à Diretoria Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF) para o devido pagamento.
- 6.11.2.7** No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo contratante ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto para o pagamento deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização;



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

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

#### 6.11.2.9 PROVISIONAMENTO DOS ENCARGOS TRABALHISTAS

6.11.2.9.1 Nos termos da Resolução nº 169/2013, alterada pelas Resoluções nº 183/2013 e nº 248/2018, todas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a fração do preço mensal do contrato que corresponda ao somatório dos encargos sociais trabalhistas será objeto de pagamento diferido, feito em provisionamento, ao longo de toda a execução do contrato, mediante aplicação dos percentuais indicados na Tabela Da Composição dos Custos sobre o somatório da remuneração mensal devida aos profissionais.

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

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

6.11.2.9.4 O pagamento diferido será realizado mensalmente, mediante depósito em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, cujo saldo será remunerado pelo índice da caderneta de poupança ou por outro definido com a instituição financeira, recaindo a opção sempre pelo de maior rentabilidade, na forma estabelecida na referida Resolução CNJ nº. 169/2013, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 183/2013 e 248/2018.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 6.11.2.9.5 A Contratada deverá providenciar a assinatura dos documentos relativos à abertura e movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, em até 20 (vinte) dias a contar da notificação do Contratante.
- 6.11.2.9.6 Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa.
- 6.11.2.9.7 A liberação, integral ou parcial, à contratada, do saldo da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação ocorrerá nos termos estabelecidos em Resoluções do CNJ e em decisões proferidas pelo Plenário do CNJ. Em regra, a existência de obrigações trabalhistas pendentes de pagamento é fator impeditivo da liberação.
- 6.11.2.9.8 O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação –, será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## 6.12 Garantia

### 6.12.1 Garantia contratual

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

**6.12.1.2** Considerando a presente contratação, prestação de serviços contínuos, em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, o prazo de validade da garantia contratual será estendido por 90 (noventa) dias, após o término da vigência contratual.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

**6.12.1.3** 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.

### **6.12.2 Garantia Técnica**

**6.12.2.1** A Contratada deverá observar os requisitos enunciados em 4.2.2.7 - Transição do Contrato.

**6.12.2.2** A Contratada prestará Garantia Técnica de 90 (noventa) dias, após o término do contrato, sobre os serviços concluídos ou pendentes.

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

### **6.13 Propriedade, Sigilo e Restrições**

#### **6.13.1 Direito de Propriedade**

**6.13.1.1** Toda a informação produzida em decorrência do serviço é de propriedade do contratante.

#### **6.13.2 Condição de Manutenção de Sigilo**

**6.13.2.1** A contratada deverá guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

**6.13.2.2** A contratada firmará acordo de confidencialidade com o contratante.

**6.13.2.3** Todos os profissionais colaboradores designados para a prestação dos serviços assinarão termo de compromisso de sigilo.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

#### 6.14 Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termos de Recebimento (Provisório e Definitivo)	PJRJ	Contratada	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Uma por profissional
Termo de Responsabilidade sobre Bens Patrimoniais	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Nota Fiscal	Contratada	PJRJ	E-mail	Mensal
Relatório Mensal de Execução de Serviços	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal/Eventual
Memorando de Início	PJRJ	Contratada	Papel Timbrado	No início do Contrato
Relatório de Incidentes de Grande Escala – Tratamento e Solução	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet/Mídia	Eventual
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato	PJRJ/ Contratada	Contratada / PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJRJ/ Contratada	Contratada / PJRJ	Internet	Eventual
Relatório de Acompanhamento do Serviço	PJRJ	Contratada	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal
Plano de Transição Contratual	Contratada	PJRJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	90 (noventa) dias antes do fim da vigência do contrato





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

Serviço	Valor Mensal	Valor Total Estimado (24 meses)
Prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.	R\$ 648.364,76	R\$ 15.560.754,24

### 7.1 Da Composição dos Custos

7.1.1 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.

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

7.1.3 Para a estimativa dos custos foi utilizada como parâmetro a Convenção Coletiva de Trabalho 2019/2021 firmada entre o Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro (SEPRORJ) e o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados, de Informática e Internet, e Similares, do Estado do Rio de Janeiro (SINDPD); abrangência territorial em RJ; data base da categoria em 01 de setembro; registro no MTE RJ002213/2019.

7.1.4 A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilhas que compõem os Anexos D e F, apresentando as planilhas readequadas com os valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, em conformidade com o que dispõe o



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93, juntamente com o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) a qual é vinculada, lei ou sentença normativa, devendo sua proposta ser balizada no documento apresentado.

7.1.5 A empresa deverá adequar nas planilhas de composição de custos a alíquota do Risco Ambiental do Trabalho (RAT) com base em sua atividade preponderante e levando em consideração o valor de seu FAP. Para comprovação dos valores aplicados, deve a empresa apresentar cópia da GFIP e do FAPWEB, na entrega da respectiva planilha.

7.1.6 O percentual estimado a título de Aviso Prévio Trabalhado resulta da composição das alíquotas máximas estabelecidas pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão nº 1.186/2017 – Plenário (1,94% ao mês no primeiro ano de contrato e 0,194%, no segundo ano). Na elaboração de sua proposta, a empresa deve informar na Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo D) os seus percentuais do primeiro e do segundo ano, sendo certo que o percentual do segundo ano corresponde à proporção observada no cálculo das alíquotas máximas do TCU (10% do percentual para o primeiro ano). No caso de prorrogação do contrato, o percentual a ser provisionado a título de aviso prévio trabalhado será apenas aquele que foi estabelecido para o segundo ano do contrato.

7.1.7 As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei federal n.º 10.637/02 e Lei federal nº 10.833/03, de acordo com o seu regime de tributação, comprovado por meio de documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos custos.

7.1.7.1 Caso a receita bruta anual da microempresa ou empresa de pequeno porte optante pelo Simples Nacional seja superior ao limite estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, considerando o valor da soma do seu faturamento no ano calendário ao valor anual estimado para o contrato, objeto desta licitação, a licitante poderá participar do certame, neste caso sem os benefícios conferidos às sociedades empresárias optantes pelo Simples Nacional. Assim sendo, as planilhas



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

de custos e formação de preços serão preenchidas conforme o regime tributário que escolher (lucro presumido ou lucro real).

7.1.7.2 Para as empresas tributadas pelo regime de incidência não cumulativa do PIS e da COFINS, observadas as faculdades estabelecidas na legislação, não será admitida, em nenhuma hipótese, a cotação do percentual integral das alíquotas relativas a PIS (1,65%) e COFINS (7,60%), tendo em vista que as Leis n. 10.637/2002 e 10.833/2003 permitem o desconto de créditos apurados com base em custos, despesas e encargos da pessoa jurídica pagos em etapas anteriores, fazendo com que o valor do tributo efetivamente recolhido, em relação ao faturamento, seja inferior à alíquota dessas contribuições.

7.1.7.3 As empresas a que se refere o item 7.1.7.2 devem cotar os percentuais que apresentem a média das alíquotas de PIS e COFINS efetivamente recolhidas nos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, sendo a comprovação dos cálculos realizada mediante o preenchimento das tabelas específicas nas Planilhas de Custos e Formação de Preços (Anexo D), juntamente com a apresentação dos seguintes documentos, a serem entregues com as planilhas:

- a) cópia dos registros fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referentes aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o faturamento mensal;
- b) cópia do recibo de entrega da Escrituração Fiscal Digital – Contribuições referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta. Este documento apresenta o crédito apurado/descontado de PIS e COFINS;
- c) cópia das fichas extraídas do sistema informatizado da Secretaria da Receita Federal do Brasil referentes ao resumo mensal de apuração de PIS e COFINS, nas quais conste o montante dos créditos descontados e o valor líquido da contribuição devida.

7.1.7.4 Caso a licitante tenha recolhido tributos pelo regime de incidência não cumulativa em apenas alguns meses do período, deverá apresentar o cálculo do percentual médio de PIS e COFINS considerando apenas os meses em que houve efetivo recolhimento, devendo, ainda assim, apresentar a documentação descrita



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada. no item 7.1.7.3, referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta.

7.1.7.5 Caso a licitante não tenha recolhido tributos por esse regime no período anterior à data da proposta, deverá apresentar percentual médio de PIS e COFINS apurado com base em faturamento e crédito tributário estimados, devendo, ainda assim, apresentar cópia do recibo de entrega de Escrituração Fiscal Digital – Contribuições e do documento Registros Fiscais – Consolidação das Operações por Código da Situação Tributária referente aos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta.

7.1.8 A tributação do ISS foi estimada com base na alíquota máxima permitida na Lei Complementar nº 116/2003, de forma a garantir a ampla concorrência no certame. As empresas devem adequar a alíquota do tributo nas suas propostas, informando nas planilhas o número do item da Lista de Serviços Anexa à Lei sobre o qual se baseará o faturamento do ISS durante a execução do contrato.

7.1.8.1 Cópia da legislação municipal comprobatória da alíquota aplicada deve ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.

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

## 7.2 REPACTUAÇÃO/ REAJUSTAMENTO

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

Tribunal, vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de qualquer item de custo não previsto nos componentes apresentados originalmente, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo, dissídio ou convenção coletiva.

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

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**Valor:** 15.560.754,24 (quinze milhões, quinhentos e sessenta mil, setecentos e cinquenta e quatro reais e vinte e quatro centavos).

## 9. SANÇÕES APLICÁVEIS

### 9.1 Sanções e Penalidades Previstas em Lei

9.1.1 Constatado o descumprimento ou o cumprimento parcial das obrigações firmadas pela Contratada, observados os princípios da ampla defesa, do contraditório e da proporcionalidade, garantidos em procedimento apuratório processado junto à Divisão de Procedimentos Apuratórios do Departamento de Licitações e Formalização de Ajustes (DELFA-DIPRA), poderão ser aplicadas as



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.  
sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei federal nº 8.666/93 e no artigo 7º da  
Lei federal nº 10.520/02, a saber:

Ocorrência	Sanção
Inexecução total ou parcial do Contrato (arts. 86 e 87, Lei 8.666/1993)	Advertência.
	Multa Moratória de 1% (um por cento) por cada dia útil de atraso na execução, sobre o valor da prestação em atraso.
	Multa administrativa de até 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato.
	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os seus motivos determinantes ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, nas hipóteses em que a execução irregular, os atrasos ou a inexecução associem-se à prática de ilícito penal, tais como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei federal nº 8.666/93.
Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal (art. 7º da Lei 10.520/02)	Impedimento de licitar e de contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo de ter cancelado o respectivo registro no sistema de cadastramento de fornecedores deste Tribunal e no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, além de sujeitar-se às multas previstas no Edital e no Contrato, bem como às demais cominações legais.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

9.1.2 Será considerado inexecução parcial do contrato o não atendimento aos requisitos deste termo de referência e seus anexos, notificado à contratada e não justificado.

9.1.3 Também será considerado inexecução parcial do contrato quando algum dos indicadores do item 6.7 for menor que 80% (oitenta por cento) e maior ou igual a 40% (quarenta por cento).

9.1.4 Será considerado inexecução total do contrato quando algum dos indicadores do item 6.7 for menor que 40% (quarenta por cento).

## 9.2 Outras sanções

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

Ocorrência	% base da multa (sobre o valor global do contrato)
1. Não prestar o serviço no local indicado pelo contratante, conforme item 4.2.2.5.1	Até 2%
2. Não prestar o serviço nos pontos de presença do contratante em todo o Estado, indicados no Anexo A deste termo de referência	Até 2%
3. Não prestar atendimento remoto ou deixar de fornecer os meios para sua realização quando este for o meio hábil, disponível e autorizado, conforme item 4.2.2.5.3	Até 0,05% por ocorrência
4. Usar ferramentas de apoio à execução do serviço em desacordo com o item 4.2.2.6	Até 1% por ferramenta, sem prejuízo do ressarcimento pelos danos provocados, conforme item 6.4.10
5. Violar o sigilo e a propriedade das informações do TJRJ	Até 20%, sem prejuízo de outras sanções previstas no termo de compromisso de sigilo ou decorrentes de ações cíveis ou criminais



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

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

## 10 CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

### 10.1 Proposta Técnica

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
1	Prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do TJRJ.	R\$
<b>VALOR TOTAL (24 MESES)</b>		<b>R\$</b>

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

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

10.1.1.2 A declaração prevista no subitem anterior se dará mediante o preenchimento do Anexo E.

### 10.2 Critérios de Seleção

#### 10.2.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação





PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

- 10.2.1.1 A licitação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que as empresas concorrentes deverão estar interessadas em prestar todos os serviços, objeto da presente contratação.
- 10.2.1.2 Os serviços que compõem o objeto atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações, usuais no mercado, que constam deste Termo de Referência, características que permitem classificá-los como serviços comuns, nos termos do artigo 1º da Lei nº 10.520/02.

## 10.2.2 Licitação

<b>Modalidade</b>	Pregão, em conformidade com a Lei nº10.520/02.
<b>Tipo</b>	Menor preço global.
<b>Justificativa</b>	Por se tratar de aquisição de serviços comuns, assim caracterizados de acordo com o artigo 1º da Lei nº 10.520/02.

## 10.2.3 Qualificação Técnica

- 10.2.3.1 Para a Qualificação Técnica a licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica emitidos por órgãos do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, que comprovem que a licitante prestou serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, cuja(s) parcela(s) de maior relevância é(são) a(s) seguinte(s):
- 10.2.3.1.1 Em ambiente com no mínimo 200 (duzentas) máquinas virtuais. O quantitativo atual é de 559 (quinhentas e cinquenta e nove) máquinas virtuais, conforme indicado no Anexo C.
- 10.2.3.1.2 Em ambiente com sistemas operacionais Windows Server.
- 10.2.3.1.3 Em ambiente com sistemas operacionais Linux.
- 10.2.3.1.4 Em ambiente com storages NAS e SAN.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

- 10.2.3.1.5 Em SGBD Oracle, incluindo atualização de versões majoritárias.
- 10.2.3.1.6 Em ambiente monitorado com ferramentas de coleta de indicadores e ferramentas de gerenciamento de serviços (ITSM).
- 10.2.3.1.7 De instalação e substituição de equipamentos (switches) em localidades dentro e fora da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.
- 10.2.3.1.8 Em ambiente de Data Center em sala-cofre ou sala segura.
- 10.2.3.2 A execução dos serviços listados no subitem 10.2.3.1 poderá ser comprovada por atestados distintos.
- 10.2.3.3 Para comprovação da experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses será aceito o somatório de atestados e os períodos de execução concomitantes serão computados uma única vez.
- 10.2.3.4 Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

#### 10.2.4 DA VISTORIA PRÉVIA

- 10.2.4.1 A licitante, através de seu representante, poderá visitar os locais de execução do objeto, para conhecimento prévio e assim balizar seus cálculos e preparar sua proposta, momento em que serão observadas as seguintes regras:
- A licitante agendará previamente o dia e a hora da visita, preferencialmente pelo e-mail [dgtec.visitatecnica@tjrj.jus.br](mailto:dgtec.visitatecnica@tjrj.jus.br) ou pelos telefones (21) 3133-1813 ou (21) 3133-9003.
  - A visita será acompanhada por servidor designado pelo Departamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC-DEINF) e será realizada com cada uma das licitantes interessadas, individualmente, para que não haja o conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS

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

Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.**

10.2.4.2 A licitante deverá apresentar declaração assinada pelo seu representante legal afirmando que conhece as condições locais para a execução do objeto.

10.2.4.3 A realização da visitação será objeto de atestado de visitação emitido por servidor da unidade visitada.

10.2.4.4 O atestado de visitação acompanhará a declaração da licitante.

10.2.4.5 Na hipótese de não haver visitação, por decisão da licitante interessada, esta apresentará declaração assinada por seu representante legal, cujo teor deve conter a afirmação de ser desnecessária a visita, mencionando, ainda, todos os elementos abaixo descritos:

- a) A licitante conhece as condições e os locais onde serão executados os serviços contratados;
- b) A licitante tem ciência de que não poderá alegar futuramente desconhecimento que a escuse de cumprir qualquer cláusula do contrato, se vencedora do certame;
- c) A licitante assume total responsabilidade pela não realização da visita e que não utilizará desta prerrogativa para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar o PJRJ.

## 10.2.5 Consórcio

10.2.5.1 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.

## 10.2.6 Cooperativa

10.2.6.1 Não será admitida a participação de cooperativas, pois, na relação de trabalho entre os profissionais e a adjudicatária, é inerente aos serviços objeto deste termo de referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

#### 10.2.7 Qualificação Econômico-Financeira

10.2.7.1 As empresas licitantes deverão apresentar para demonstrar a sua saúde financeira, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 8.666/93:

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

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

10.2.7.1.3 Capital Circulante Líquido de, no mínimo, 8,33% do valor estimado para a contratação por 24 (vinte e quatro) meses;

10.2.7.1.4 Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% do valor estimado para a contratação; e

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

#### 10.2.8 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

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

### 11 Anexos do Termo de Referência

Anexo A – Comarcas e Localidades

Anexo B – Perfis Profissionais e Equipe Mínima Sugerida

Anexo C – Volumetria de Serviços e da Infraestrutura

Anexo D – Da Composição dos Custos



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA-GERAL DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE DADOS  
Termo de Referência para contratação de Solução  
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)  
Processo SEI nº 2020-0674343

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no *site* do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.  
Anexo E – Declaração de Exequibilidade

Anexo F – Equipamento de Proteção Individual – EPI

**EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

**Integrante Técnico**

Paulo Cesar Soares do Valle Júnior  
matrícula 10/24013

---

**Integrante Demandante**

Renato Warwar Silva  
matrícula 10/19474

---

**Integrante Administrativo**

Beatriz Elisa Amorim Dos Santos  
Matrícula 01/32071

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

**Diretor-Geral da DGTEC – Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e  
Comunicação de Dados**

Virna Pery Amorim  
Matrícula nº 17/8566510