


|  |  |
|--|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|  | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|  | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

## 1. OBJETO

**1.1.** Fornecimento de Subscrição de Licenças de Software de Gerenciamento de Alarmes para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJRJ), incluindo suporte técnico e atualização de versões, consoante condições, exigências e quantitativos especificados neste Termo de Referência e seu(s) anexo(s).

| ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM  | QTD | UNID     |
|------|--|-----|----------|
| 1    | Subscrição de licenças de solução de software de Gerenciamento de Alarmes incluindo suporte técnico e atualização de versões | 900 | Contas   |
| 2    | Licenciamento de conexão cliente-servidor  | 50  | Conexões |
| 3    | Instalação e Configuração do Sistema   | 1   | Serviço  |

**1.2.** Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar (ETP).

**1.3.** O prazo de vigência da contratação é de até 2 (dois) anos e 30 (trinta) dias contados da data indicada no memorando de início, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no DJERJ, na forma do art. 106 da Lei Federal nº 14.133/21 e prorrogável a teor do disposto no art. 107 do mesmo diploma legal.

**1.3.1.** O prazo para implantação da Solução é de até 30 (trinta) dias, contados da data indicada no memorando de início.

**1.3.1.1.** A implantação engloba a instalação e configuração do sistema, o licenciamento das 50 conexões cliente-servidor, bem como a subscrição de, no mínimo, 50 contas, sendo uma em cada local com ponto de conexão cliente-servidor.


**1.3.2.** Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão deverão ser prestados a partir da conclusão da implantação da solução até o término da vigência contratual.

**1.4.** O regime de execução contratual será a empreitada por preço global.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

**2.2.** O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2026 do TJRJ, conforme detalhamento constante em item específico do Estudo Técnico Preliminar.

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

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

#### **3.2. Parcelamento do Objeto**

**3.2.1.** A contratação não pode ser parcelada devido à necessidade de integração entre os diferentes serviços envolvidos, que exigem total compatibilidade em termos de software e hardware. A execução de processos distintos, mas interdependentes, demanda uma abordagem unificada para garantir que todas as soluções tecnológicas funcionem de maneira harmônica e sem falhas. O parcelamento poderia resultar em dificuldades na coordenação entre os fornecedores e possíveis desajustes entre os componentes, uma vez que as atualizações ou modificações em uma parte do serviço poderiam impactar negativamente as demais.

**3.2.2** Diante disso, a contratação do serviço único de forma integral se mostra a opção mais adequada e vantajosa à Administração Pública, garantindo a eficiência, economicidade e qualidade na prestação do serviço.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.1. Sustentabilidade**

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

#### **4.2. Subcontratação**

**4.2.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual conforme detalhamento constante no Estudo Técnico Preliminar.


#### **4.3. Garantia Contratual**

**4.3.1** Será exigida garantia contratual de 3,5% (três e meio por cento) do valor anual do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal nº 14.133/2021, além das demais condições previstas no Edital.

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

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

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

|  |   |
|--|---|
|  | <b>TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO</b>  |
|  | <b>TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br/>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br/>(LICITAÇÃO)</b> |
|  | <b>Processo Administrativo nº: 2023-06091319</b>  |

## 5.1. Condições de Execução

**5.1.1.** A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

**5.1.1.1.** Dos prazos de execução:


- a) O prazo para implantação da Solução é de até 30 (trinta) dias contados da data indicada no memorando de início.
- b) Disponibilização formal, pela contratada, dos canais para suporte (no mínimo e-mail, sistema de chamados e telefone), em até 2 (dois) dias, contados da data do aceite da implantação;
- c) Cumprimento dos prazos relativos aos níveis mínimos de serviços deste documento;
- d) Os prazos acima explicitados poderão ser prorrogados, desde que a equipe de fiscalização do contrato aceite expressamente e formalmente;

**5.1.1.2.** A demanda do TJRJ tem como base os seguintes resultados esperados:

- a) Redução no tempo de indisponibilidade do serviço, através do tempo para recuperação de falhas no software;
- b) Redução nos riscos de interrupção dos serviços, com a identificação prévia de potenciais problemas e adoção de ações preventivas em tempo hábil;
- c) Acesso irrestrito e conexão direta com a equipe de suporte do contratado para abertura e controle de chamados;
- d) Atualização de componentes lógicos para versões mais recentes, permitindo a manutenção da compatibilidade com os diversos softwares existentes ou que vierem a existir no ambiente do TJRJ.

**5.1.1.3** A CONTRATADA deverá assegurar, após a conclusão da implantação da solução até o término da vigência contratual, suporte técnico on-site (no local, quando necessário) ou remoto da solução de gerenciamento, incluindo-se todas as ações, sejam de instalação, configuração com vistas a garantir o correto funcionamento dos mesmos, assim como o atendimento às necessidades do CONTRATANTE, de acordo com os requisitos da contratação descritos neste Termo e os seguintes níveis mínimos de serviço exigidos:

| <b>SUPOORTE TÉCNICO - PRAZOS E TAREFAS</b> |  |  |
|--|--|--|
| <b>ID</b>                                  | <b>DESCRIÇÃO</b>   | <b>PRAZO LIMITE (SLA)</b>  |
| <b>ST-01</b>                               | Prazo limite para registro interno, pré-análise (retenção) e direcionamento de chamados de suporte técnico | Em até, no máximo, 02h (duas) horas úteis a partir da abertura do chamado. |

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>ST-02</b>  | Atendimento dos chamados de suporte técnico com restabelecimento do funcionamento normal do sistema e/ou do item da solução. | Em até, no máximo, 04h (quatro) horas úteis após abertura do chamado. |
| <b>ST-03</b>  | Configuração do software em novos equipamentos demandados pelo CONTRATANTE após a implantação inicial.                       | Em até, no máximo, 10 (dez) dias úteis após a requisição.             |
| <b>O serviço de suporte técnico multicanal deverá estar disponível ao contratante em dias úteis das 09:00 às 18:00 horas.</b> |  |   |

**5.1.1.4** No que se refere à tabela acima, adicionamos as seguintes observações importantes:

a) Quanto ao item ST.01 as medidas a serem adotadas pela CONTRATADA no primeiro atendimento dos chamados de suporte técnico devem assegurar condições de manutenção da disponibilidade mínima dos serviços.

b) Qualquer subsistema que venha a permanecer inoperante após o término do prazo máximo para o atendimento das tarefas de suporte técnico deverá ter descontado em seu custo mensal de contratação o período de inoperância (pró-rata die).

c) Caso a demanda de suporte técnico envolva o tratamento de mensagens automáticas dos equipamentos o atendimento poderá ser considerado “concluído” para fins de avaliação de atendimento a nível de serviço após execução do atendimento previsto no item “ST -02” desde que assegurada a manutenção da operação normal do equipamento até a efetiva solução.


**5.1.1.5** As atividades de acompanhamento do funcionamento da solução completa deverão ser gerenciadas preferencialmente de forma proativa pela CONTRATADA, sem que haja necessidade de intervenção do TJRJ. Havendo falhas nesse acompanhamento, o TJRJ atuará para garantir a continuidade da prestação dos serviços, podendo, inclusive, quando couber, aplicar as sanções por descumprimento da obrigação contratual.

**5.1.1.6** A solução de gerenciamento deverá ser capaz de gerar alertas (ou requisições automáticas) para eventos tais como interrupções de comunicação, falhas, eventos de segurança (se aplicável) sem prejuízo de outros.

**5.1.1.7** O serviço de suporte técnico abrange todas as atualizações da solução, softwares, configurações e demais aplicativos que compõem a solução sem que isso implique em qualquer ônus adicional para o Contrato.

**5.1.1.8** Os chamados de acionamento de suporte técnico da solução deverão ser abertos por meio de central de assistência multicanal (Serviço telefônico DDG, correio eletrônico e/ou sistema com interface web acessível via browser de navegação) – com preferência para a adoção de solução via web – sendo gerado um número identificador do chamado que possibilite seu monitoramento.

**5.1.1.9** Para facilitar a abertura de chamados, a CONTRATADA deverá disponibilizar de maneira acessível aos usuários informações básicas sobre a solução e dados de acesso à central de suporte.

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**5.1.1.10** Todas as despesas envolvidas no processo de suporte técnico on-site correrão por conta da CONTRATADA, inclusive as despesas com locomoção de técnicos, sem qualquer ônus adicional ao TJRJ.

**5.1.1.11** Toda e qualquer informação produzida no âmbito da execução do objeto do contrato pela empresa prestadora dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE e fica a CONTRATADA obrigada a documentar e registrar os serviços e eventos.

**5.1.1.12** O Software de Gerenciamento de Alarmes deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

a) Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviços, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas.

b) As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

**5.1.1.13** São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o Contratante e a Contratada, os seguintes:

- a. Ordem de Serviço;
- b. Ata de Reunião;
- c. Ofício;
- d. Sistema de abertura de chamados;
- e. E-mails;


**5.1.1.14. Serviço de suporte técnico e atualização de versão de software:**

5.1.1.14.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão têm por finalidade garantir a sustentação, a plena utilização e atualização da solução durante a vigência do contrato. O primeiro corresponde ao suporte técnico para sanar dúvidas relacionadas com instalação, configuração e uso da solução ou para correção de problemas de software, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução. O serviço poderá ser realizado remotamente ou nas instalações da CONTRATADA ou do CONTRATANTE;

5.1.1.14.2. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versão deverão ser prestados a partir da conclusão da implantação da solução até o término da vigência contratual;

5.1.1.14.3. O suporte técnico deverá incluir atendimento a eventual problema de instalação ou configuração de softwares básicos (sistemas operacionais, banco de dados, aplicativos adicionais etc.) necessários ao funcionamento da solução;

5.1.1.14.4. O serviço de atualização se refere ao fornecimento de novas versões e releases dos produtos da solução lançados no decorrer da vigência do contrato. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas. Em caso de lançamento de patch de correção, a CONTRATADA deverá comunicar o fato ao TJRJ e indicar a forma de obtenção e os defeitos que serão corrigidos pelo patch. Em ambos os casos, a comunicação deve ser feita no prazo de até 30 (trinta) dias, a contar do

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

lançamento de nova versão ou solução de correção;

5.1.1.14.5. Para a implantação das novas versões/releases dos produtos, bem como para a aplicação dos patches de correção e pacotes de serviço, deverá ser aberto chamado de suporte técnico com nível de prioridade adequado e a prestação dos serviços;

5.1.1.14.6. O atendimento remoto corresponde ao atendimento, por telefone ou e-mail ou chat (via plataforma Teams) para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de falhas, dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros). Quando remotamente não for possível a resolução do chamado de suporte no prazo estabelecido no Termo de Referência, a continuidade do atendimento deverá ser feita de forma presencial, ou seja, com o especialista da contratada presente nas instalações do CONTRATANTE, até a sua completa solução;

5.1.1.14.7. Esse serviço de suporte é fundamental para garantir a plena utilização e funcionamento contínuo da solução de segurança eletrônica;

5.1.1.14.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE os meios de acionamento do serviço, ou endereço de sítio na Internet;

**5.1.1.14.9.** Sempre que necessário a CONTRATADA deverá se fazer presente para o cumprimento do efetivo suporte técnico que deverá atender de forma satisfatória a execução de procedimentos desejados pelo TJRJ, face da necessidade de conhecimentos específicos;

## **5.2. Local da Prestação dos Serviços**


**5.2.1.** Os serviços serão prestados no(s) seguinte(s) endereço(s): SGSEI/DETEL, situado à Rua Erasmo Braga, nº 115 – Lâmina Central – Centro, Rio de Janeiro – RJ.

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

**5.3.1** O prazo de garantia dos serviços, complementar àquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), será de 2 (dois) anos, contado a partir da data da implantação da solução, nos seguintes termos:

- a) Que na execução dos serviços não serão violados quaisquer direitos de titularidade de terceiros;
- b) Que a solução desenvolvida e implantada é original;
- c) Que a utilização pela CONTRATADA da solução desenvolvida em virtude da presente proposta não lesionará qualquer direito de terceiros ou da CONTRATADA, obrigando-se a CONTRATADA a indenizar a(s) Parte(s) prejudicada(s) em caso de violação de quaisquer das garantias acima;
- d) O regular funcionamento das Soluções, desde que mantidas as condições estabelecidas no momento da implantação e desde que as Soluções sejam utilizadas de acordo com os manuais e especificações técnicas a elas referentes.

## **5.4. Obrigações do Contratante**

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

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

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

### **5.5. Obrigações da Contratada**

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

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

**5.5.3.** Apresentar relação identificando os técnicos autorizados para o acesso às dependências do Contratante, devendo ser comunicado eventual substituição dos técnicos, no prazo máximo de 48 horas.


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

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

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

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

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

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

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

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

a) A transição contratual deverá ser orientada por um Plano de Transição Contratual, sob a responsabilidade da CONTRATADA, que deverá ser apresentado ao TJRJ, 03 (três) meses antes da finalização do contrato sem ônus adicional;


b) No Plano de Transição Contratual deverão constar todas as atividades para a transferência de conhecimento e encerrar-se até 15 (quinze) dias antes do término do contrato, sendo mantida a execução do contrato até o término dele;

c) As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar, no que couber:

- A existência de eventuais pendências ao encerramento do contrato;
- A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;
- A entrega de versões finais do software e da documentação;
- A transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução;
- A devolução de recursos;
- A revogação de perfis de acesso;
- A eliminação de acessos aos sistemas do contratante;
- A eliminação de caixas postais; e
- Outras que se apliquem.

**5.5.12.** Observar os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações e suas Normas Complementares, durante a execução dos serviços nas instalações do TJRJ;

**5.5.13.** Utilizar ferramentas de proteção e segurança de informações a fim de evitar qualquer acesso não autorizado ao sistema e software, seja em relação ao que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados, ainda que por meio de link.

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**5.5.14.** Quando solicitado formalmente pelo contratante, deverão ser realizadas, prioritária e concomitantemente, alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado;

**5.5.15.** Informar ao TJRJ, formalmente e tempestivamente, sobre:

- a) Quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a identificação da necessidade relatada;
- b) Quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos de execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias;
- c) Qualquer interrupção programada com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência. A comunicação não importa em suspensão de glosa pela não prestação do serviço;
- d) Quando da necessidade de visita de seus técnicos que precisarem permanecer nas dependências do TJRJ, para execução da instalação, configuração e testes de software, bem como para reestruturação, devendo esses serem supervisionados por pessoal técnico indicado pelo TJRJ com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas;

**5.5.16.** Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos causados ao TJRJ e a terceiros;


**5.5.17.** Os profissionais da Contratada deverão utilizar a conta de domínio que lhe for atribuída, de forma controlada e intransferível, mantendo secreta a sua respectiva senha, pois todas as ações efetuadas através desta, serão de responsabilidade do profissional do provedor da solução;

**5.5.18.** Deverá acatar e obedecer às normas de utilização e segurança das instalações do TJRJ, bem como deverá manter os seus profissionais informados quanto às normas disciplinares, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização e segurança das instalações.

**5.5.19.** Manter a solução, objeto deste Termo de Referência, em perfeitas condições de funcionamento e segurança, por meio de suporte técnico e atualização de versões, sem qualquer despesa adicional para o TJRJ, incluindo toda a mão de obra necessária à execução dos serviços.

a) Em nenhuma hipótese será permitida a cobrança de valores relativos a serviço de correção de erros, que devem ser corrigidos sem ônus ao contratante, durante o prazo de validade técnica dos softwares e demais componentes. Caso os erros venham a ser corrigidos em versão posterior do software, essa versão deverá ser fornecida sem ônus para o contratante.

**5.5.20.** Deverão ser cumpridos os procedimentos, normas, modelos e regulamentos vigentes no TJRJ;

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**5.5.21.** Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes institucionais, sociais, ambientais e culturais:

- a) Os funcionários da CONTRATADA deverão vestir-se de maneira condizente com a atividade a ser desempenhada e com os padrões adotados pelo TJRJ;
- b) Respeitar as normas e procedimentos de controle de acesso às dependências do CONTRATANTE e de seus órgãos vinculados.
- b) Outros padrões sociais, ambientais e culturais que venham a ser definidos ou que se mostrem pertinentes para essa contratação.

**5.5.22.** Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do CONTRATANTE:

- a) A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo TJRJ. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo Contratante.

**5.5.23.** Durante o período contratual caberá à CONTRATADA todos os reparos decorrentes de defeitos que resultem em funcionamento incorreto ou em desconformidade com as especificações e padrões determinados para o TJRJ.

**5.5.24.** O atendimento e a efetiva solução dos chamados para execução de correções de defeitos em serviços já entregues deverão ocorrer no prazo negociado e formalizado entre o TJRJ e a CONTRATADA. O não cumprimento dos prazos estabelecidos sujeita a CONTRATADA às penalidades previstas.


**5.5.25.** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

- a) Os serviços serão fiscalizados conforme Modelos de Execução e Gestão definidos neste Termo de Referência e no Plano de Fiscalização, ou instrumento similar, a ser elaborado e atualizado durante o monitoramento da execução do contrato.

**5.5.26.** Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

- a) O planejamento para implantar a Solução de Software de Gerenciamento de Alarmes, objeto deste Termo de Referência deverá ser viabilizado sem ônus adicional ao TJRJ e será baseado em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das tecnologias envolvidas neste objeto.

**5.5.27.** Sempre que necessário, enviar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**5.5.28.** Para os casos de sistemas absorvidos de terceiros pela CONTRATADA a pedido do TJRJ, não haverá garantia para as manutenções realizadas na aplicação durante os 12 (doze) primeiros meses após a absorção. Nesse período de absorção, os erros e problemas encontrados serão tratados como manutenções evolutivas.

**5.5.29.** A CONTRATADA deverá manter equipe especializada com experiência, formação e conhecimento técnico, necessários ao pleno desempenho dos serviços contratados e deverá dimensionar a equipe necessária para o pleno desempenho dos serviços contratados;

**5.5.30.** A CONTRATADA deverá manter central de atendimento para abertura de chamados que atenda aos requisitos descritos neste Termo de Referência.

**5.5.31.** A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

a) A empresa contratada deverá executar os serviços com total observância das normas e rotinas do TJRJ em especial às relacionadas à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade dos dados, programas e procedimentos físicos de armazenamento e transporte das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;


b) A empresa contratada deverá garantir o absoluto sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza do TJRJ que venham a ter contato, respondendo administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e/ou incorreta ou inadequada utilização;

c) A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos;

d) Reportar de imediato ao CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à solução;

e) Deverá ser assinado o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação.

f) Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da contratada venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo(s) de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado(s) da contratada;

g) Implementar e manter, em conjunto com o TJRJ, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas à Solução, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou o TJRJ estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pelo TJRJ;

h) Apresentar ao TJRJ, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança da informação e privacidade especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis;

i) Disponibilizar todos os recursos necessários para que o TJRJ, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato. Tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade realizar em conjunto com o TJRJ, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos;


## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

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

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

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

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

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

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

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

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


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

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

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

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

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

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

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

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

**7.1.** A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto neste item.

**7.1.1.** A avaliação da qualidade dos serviços consiste na verificação dos critérios relacionados aos Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a especificidade da demanda. Os serviços e documentos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

a. Critério de Completude: serão considerados incompletos os serviços entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;

b. Critério de Consistência: serão considerados inconsistentes os serviços entregues com não-conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não-conformidades impeditivas: as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional;

c. Critério de Forma: serão considerados desformatados os documentos entregues com não-conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos e padrões definidos pelo CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou serviço; e

d. Critério de Qualidade: as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas.

### **7.1.2. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos:**

**7.1.2.1.** Serão descontados do prazo contratual de execução, os atrasos eventualmente ocasionados por responsabilidade do CONTRATANTE, bem como aqueles oriundos de caso fortuito e/ou força maior.

**7.1.2.2.** Todos os eventos citados acima deverão, obrigatoriamente, ser documentados e registrados no processo pelo Gestor do Contrato.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS  
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2023-06091319

**7.1.2.3.** Caso seja constatado o não cumprimento ou o cumprimento irregular de qualquer das condições previstas, o CONTRATANTE, por meio da equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, lavrará relatório circunstanciado dirigido à Gerência de Compras e Licitações, que adotará as medidas cabíveis.

**7.1.2.4.** Os representantes nomeados pelas Partes poderão propor aos Comitês Gestor e Técnico eventuais alterações que se fizerem necessárias para o bom andamento e cumprimento do objeto do Contrato.

**7.1.2.5.** A prestação dos serviços se baseará no modelo de remuneração em função dos resultados apresentados, em que os pagamentos serão feitos após mensuração e verificação de métricas quantitativas, contendo indicadores de desempenho e metas, com Nível Mínimo de Serviço (NMS) determinado em contrato, de modo a resguardar a eficiência e a qualidade na prestação dos serviços.

**7.1.2.6.** O Indicador de Pontualidade no Atendimento de Demandas – IPD, seguirá:

| IPD – INDICADOR DE PONTUALIDADE NO ATENDIMENTO DE DEMANDAS |   |
|--|---|
| ITEM   | DESCRIÇÃO   |
| Finalidade   | Medir o grau de pontualidade na entrega dos serviços constantes nas Ordens de Serviço   |
| Meta a cumprir   | IPD $\leq$ 0<br>A meta definida visa garantir a entrega dos serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.   |
| Instrumento de medição                                     | Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio do Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.   |
| Forma de acompanhamento                                    | A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS.<br>Será subtraída a data de entrega dos serviços da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS. |
| Periodicidade  | Quando da emissão de Ordem de Serviço E/OU acionamentos de suporte técnico.   |



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS  
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2023-06091319

|   |   |
|---|---|
| Mecanismo de Cálculo (métrica)          | <p><b>IPD = (T1 – T2) / T2</b></p> <p>Onde:</p> <p>IPD: Indicador de Pontualidade no Atendimento de Ordens de Serviços;</p> <p>T1: Tempo de Execução (em dias úteis), corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos serviços da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Projeto Básico. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a Contratada entrega os serviços da OS e há a aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p>T2: Tempo Estimado para a execução da OS em dias úteis, constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>    |
| Observações                             | A unidade de medida de referência para cálculo dos fatores T1 e T2 é “dia útil”.  |
| Início de Vigência                      | A partir da emissão da demanda, via Ordem de Serviço (OS) ou acionamento de suporte.  |
| Faixas de ajuste no pagamento e Sanções | <p>Para valores do indicador IPD serão consideradas as seguintes faixas de ajuste:</p> <p>a) De 0 a 0,10: resultado dentro do nível mínimo de serviço, pagamento integral da OS;</p> <p>b) De 0,11 a 0,20: resultado fora do nível mínimo de serviço, incidência de glosa de 1% sobre o valor global da OS;</p> <p>c) De 0,21 a 0,30: resultado fora do nível mínimo de serviço, incidência de glosa de 2% sobre o valor da OS;</p> <p>d) De 0,31 a 0,50: resultado fora do nível mínimo de serviço, incidência de glosa de 3% sobre o valor da OS;</p> <p>e) De 0,51 a 1,00: resultado fora do nível mínimo de serviço, incidência de glosa de 4% sobre o valor da OS; e</p> <p>f) Acima de 1,00: resultado fora dos critérios mínimos de aceitação, será aplicada glosa de 5% sobre o valor da OS cumulada com sanção administrativa de multa de 5% sobre o valor global do Contrato.</p> |

**7.1.2.7.** O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.


### **7.1.3. Métricas de faturamento e modelo de remuneração**

7.1.3.1 – Os pagamentos referentes aos itens que compõe a solução seguirão as modalidades especificadas abaixo:

#### **7.1.3.1.1 – Pagamento Mensal:**

##### **a) Item 1 – Subscrição de Licenças de solução de software de gerenciamento de alarmes:**

O pagamento das subscrições de licenças de solução de software de gerenciamento de alarmes, incluindo suporte técnico e atualização de versões deverá ocorrer mensalmente de

|  |  |
|--|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|  | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|  | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

forma proporcional às contas efetivamente instaladas, configuradas e em operação, devidamente atestadas pela fiscalização do contrato;

**b) Item 2 – Licenciamento de conexão cliente-servidor:**

Após a conclusão da implantação da solução, devidamente atestada pelo fiscal do contrato, o pagamento das 50 licenças de conexão cliente-servidor deverá ser realizado mensalmente.

**7.1.3.1.2 – Pagamento Único:**


Item 3 - Instalação e Configuração do Sistema: O pagamento será efetuado em parcela única após a conclusão da implantação da solução, devidamente atestado pelo fiscal do contrato.

7.1.3.2 – A emissão da nota fiscal ou fatura e seu respectivo pagamento se dará conforme cláusulas 7.3 a 7.7 desse Termo de Referência.

7.1.3.3. Para a demanda eventual de todos os itens do objeto contratual, o esforço empreendido pela CONTRATADA na prestação dos serviços será remunerado de acordo com a métrica definida para cada item. O faturamento será calculado de acordo com as seguintes fórmulas:

|  |
|--|
| <b><i>Faturamento<sub>OS</sub> = (VEOS - Ajuste NMS)</i></b>   |
| FATURAMENTOS: Remuneração relacionada a cada Ordem de Serviço mensalmente emitida para a CONTRATADA pela prestação dos serviços prestados.                       |
| VEOS: Valor Estimado da Ordem de Serviço. Que correspondem à Parcela Mensal Máxima estabelecida em CONTRATO.   |
| AJUSTE NMS: Ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e da aplicação dos critérios de reduções à remuneração. |

| Faixa de Disponibilidade Mensal (%) | Classificação           | Glosa sobre o valor da fatura mensal (%) | Consequência Administrativa                   |
|-------------------------------------|-------------------------|--|---|
| ≥ 99,9%                             | Adequado                | 0%                                       | Execução regular                              |
| 98,9% a 99,8%                       | Leve desconformidade    | 2%                                       | Notificação formal para ajuste                |
| 97,00% a 98,8%                      | Desempenho insuficiente | 5%                                       | Notificação + registro para reincidência      |
| 95,00% a 96,99%                     | Grave desconformidade   | 10%                                      | Abertura de registro de ocorrência contratual |
| 93,00% a 94,99%                     | Falha relevante         | 15%                                      | Instauração de procedimento apuratório        |
| < 93,00%                            | Inexecução parcial      | 20% (mínimo)                             | Configura inexecução parcial do contrato      |

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**7.1.3.4.** Sobre o faturamento da CONTRATADA incidirão eventuais descontos/glosas resultantes dos resultados e de acordo com a aplicação dos critérios de reduções ao faturamento, conforme recomendado nas normas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no Estudo Técnico Preliminar e o disposto na Súmula TCU nº 269;

**7.1.3.5.** Ainda, em atenção ao disposto na Instrução Normativa 94/2022/SGD/ME, todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou serviços entregues, de forma que o Contratante não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços;

**7.1.3.6.** Na medição dos valores para faturamento será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida, será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento, de acordo com os critérios fixados para cada indicador. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas;

**7.1.3.7.** As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 20% (vinte por cento) do faturamento (mensal), podendo o Contratante aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a Contratada não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos;


**7.1.3.8.** Caso o percentual de glosa ultrapasse o limite acima por 3 (três) vezes consecutivas, ou acumuladas em um período de 6 (seis) meses, será caracterizada INEXECUÇÃO PARCIAL do contrato, sujeitando a Contratada às cominações sancionatórias e administrativas previstas neste Termo de Referência;

**7.1.3.9.** O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga;

**7.1.3.10.** O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022);

**7.1.3.11.** O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022);

**7.1.3.12.** O fiscal do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo;

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

**7.1.3.13.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

**7.1.3.14.** A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal nº 14133, de 2021);

**7.1.3.15.** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis;

**7.1.3.16.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades;


**7.1.3.17.** Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

**7.1.3.18.** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

a) Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico e administrativo, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ( art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);

b) Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

c) Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

d) Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

e) Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

**7.1.3.19.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento;

**7.1.3.20.** Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança;

**7.1.3.21.** O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.


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

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

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

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

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

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

a) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF);

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

c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

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

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


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

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

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

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

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

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### 8.1. Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

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

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

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

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

**8.1.4.** O fornecedor deverá apresentar, junto a sua proposta, documento idôneo que comprove fazer parte da rede credenciada do fabricante do software ou estar autorizado por este a comercializar o objeto da contratação.


**8.1.5.** A licitante, detentora da melhor proposta deverá apresentar juntamente com sua proposta comercial documento técnico detalhando toda a solução especificada para o grupo, comprovando entre outros a plena integração da solução, contendo as seguintes informações mínimas:

- Identificação e especificação técnica de cada um dos itens Licitados;
- Marca e Modelo/Versão;
- Lista de todos os componentes que serão usados na entrega da solução;
- A documentação de atendimento as especificações técnicas deverão ser oficiais do fabricante para fins de comprovação aos requisitos técnicos exigidos neste Termo.

**8.1.6.** Será exigida **Prova de Conceito** do objeto que trata o certame, nos termos do artigo 41, II da Lei Federal nº 14.133/2021, que poderá ser realizada de forma remota desde que previamente autorizada pela área de segurança do TJRJ.

**8.1.6.1.** A solução operará em rede corporativa, tratando eventos sensíveis relacionados à segurança predial, patrimonial e de pessoas, razão pela qual a análise exclusivamente documental não se mostra suficiente para aferir o efetivo atendimento aos requisitos técnicos e aos critérios de segurança da informação estabelecidos pelo TJRJ.

**8.1.6.2.** A POC permitirá a verificação prática da compatibilidade da solução com a infraestrutura tecnológica do Tribunal, bem como a validação de aspectos essenciais, tais

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

como: controles de acesso, autenticação, rastreabilidade de eventos, interoperabilidade com as centrais de alarme existentes, estabilidade operacional e conformidade com as diretrizes institucionais de segurança da informação.

**8.1.6.3.** Ressalte-se que a exigência de POC não possui caráter restritivo, sendo aplicada de forma isonômica a todos os licitantes, com o objetivo exclusivo de mitigar riscos técnicos e de segurança, assegurando que a solução ofertada atenda plenamente às necessidades institucionais do TJRJ, nos termos do Estudo Técnico Preliminar.

**8.1.6.4.** Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá apresentar o software de Gestão de Alarmes, em até (5) dias úteis, após a solicitação do Agente da Contratação que terá data, local e horário de sua realização divulgados por mensagem no sistema, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais fornecedores interessados.

**8.1.6.5.** O licitante deverá entrar em contato com o DETEL, por meio de correio eletrônico [detel.administracao@tjrj.jus.br](mailto:detel.administracao@tjrj.jus.br) para informar a data em que será possível o início da prova de conceito, indicando o link de download e/ou fornecimento de mídia associada ao respectivo software que deverá ser entregue ao DETEL por link de download e/ou mídia a ser enviada para SGSEI-DETEL, Av. Erasmo Braga 115 – Lâmina Central – Sala 503 – Centro – Rio de Janeiro – tel. (21) 3133-4701 ou (21) no horário das 11:00 às 18:00hs.

**8.1.6.6.** O DETEL deverá proceder à avaliação do software, em até 5 (cinco) dias úteis após seu recebimento. O procedimento de avaliação do software deverá ser seguido mediante os passos organizados no ANEXO C.


**8.1.6.7.** Será franqueada a presença de 01(um) representante de cada licitante, durante o procedimento de avaliação do software de gestão de alarmes;

**8.1.6.8.** Tanto a prova de conceito, quanto a apresentação das funcionalidades e especificações nativas deverão ser preferencialmente realizadas de forma presencial nas instalações do Contratante, podendo ser verificado com antecedência a possibilidade da realização de forma remota.

**8.1.6.9.** A divulgação da data, hora e local para o acompanhamento da avaliação será feita, em momento oportuno, pelo Agente da Contratação, no Portal Eletrônico Comprasnet <https://www.gov.br/compras/pt-br>, bem como do resultado da avaliação.

**8.1.6.10.** É facultada a prorrogação do prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada no chat do pregão eletrônico pelo interessado, antes de findo o prazo.

**8.1.6.11.** No caso de não haver entrega do software ou ocorrer atraso na entrega, sem justificativa aceita, ou havendo entrega do software fora das especificações previstas, no Termo de referência constante do edital, o proponente será desclassificado, o DETEL enviará

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

os autos ao Agente da Contratação, que convocará o(s) próximo(s) colocado(s) para que apresente(m) seu aplicativo de gestão de alarmes.

**8.1.6.12.** Os resultados das avaliações dos aplicativos fornecidos serão divulgados por meio de mensagem no sistema.

**8.1.6.13.** A versão colocada à disposição da Administração será tratada como protótipo, podendo ser reconfigurado pela equipe técnica responsável pela análise, não gerando direito a ressarcimento.

**8.1.6.14.** Os interessados deverão colocar à disposição da Administração todas as condições indispensáveis à realização de testes e fornecer, sem ônus, os manuais impressos em língua portuguesa, necessários ao seu perfeito manuseio, quando for o caso.

**8.1.6.15.** Considera-se eliminado na prova de conceito o licitante que deixar de satisfazer um dos requisitos constantes nesta Prova de Conceito (Anexo C).

**8.1.6.16.** Quantidade de licenças a serem fornecidas: Deverão ser fornecidas 2 licenças tipo “full” sendo 1 no modelo CLIENTE e 1 no modelo SERVIDOR.

**8.1.6.17.** Desclassificada a proposta do vencedor ou no caso venha ser inabilitado, será analisada a aceitabilidade da proposta ou lance ofertado pelo segundo classificado. Seguir-se-á com a verificação dos aplicativos e, assim, sucessivamente, até a verificação de um que atenda às especificações constantes neste Termo de Referência.

**8.1.7.** O Licitante deverá apresentar, em anexo a proposta, a documentação relativa ao software proposto: manual de instalação e configuração e contato de suporte técnico presencial e online.


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

## **8.2. Consórcio**

**8.2.1.** Não será admitida na licitação a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, o que se justifica, principalmente, em razão dos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de empresas associadas para a execução dos serviços pretendidos.

Além disso, os serviços objeto da contratação são considerados comuns de mercado, sem qualquer complexidade técnica que remonte a necessidade de conjunção de esforços para que o interesse público possa ser satisfeito.

Nesse sentido, cabe registrar que a reunião de empresas em consórcio é a forma pela qual empresas potencializam mutuamente os seus atributos, adicionando esforços a fim de atingir

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

o objetivo em comum. A identificação pela Administração de diversas empresas no mercado aptas a ofertar o serviço isoladamente evidencia que a participação de consórcios não é necessária, o que configura a hipótese do presente caso.

### **8.3. Cooperativas**

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

### **8.4. Exigências de Habilitação**

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

#### **8.4.1.1. Habilitação Jurídica**

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

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

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

Subscrição

#### **8.4.1.3. Habilitação Técnica**


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

a) Técnico-Operacional

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

- Fornecimento e instalação de subscrição de um mínimo de 50 licenças de software de gerenciamento de alarmes.

I - Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante, cujos períodos concomitantes serão computados uma única vez.

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

II - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do licitante.

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

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

b) Declaração emitida pela licitante de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, mediante visita prévia.

c) O licitante poderá, através do seu representante, realizar vistoria prévia dos locais de execução do objeto, agendando previamente o dia e a hora da visita mediante contato telefônico com o número (21) 3133-4701 ou 3133-4702 ou e-mail [ricardopaz@tjrj.jus.br](mailto:ricardopaz@tjrj.jus.br) ou [cfsantos@tjrj.jus.br](mailto:cfsantos@tjrj.jus.br).

d) A visita será acompanhada por servidor designado pela SGSEI/DETEL e será realizada com cada uma das licitantes interessadas, individualmente, para que não haja o conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.


e) Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

f) Na hipótese de não haver vistoria prévia, por decisão do licitante, este emitirá declaração firmada pelo representante técnico ou legal da empresa, nos seguintes termos: I) que entende ser desnecessária a visita; II) que conhece as condições e o(s) loca(is) onde deverá ser executado o objeto da contratação; III) que tem ciência de que não poderá alegar qualquer desconhecimento para justificar recusa em cumprir as disposições da outorga, se vencedora do certame e IV) que 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 Tribunal.

#### **8.4.1.4. Habilitação Econômico-financeira**

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

### **9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

## 9.1. Orçamento Estimado

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

9.1.2. O valor total estimado para a contratação é de **R\$551.340,00 (quinhentos e cinquenta e um mil e trezentos e quarenta reais)**.

9.1.3. Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

## 9.2. Reajustamento

9.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano contado da data do orçamento estimado, constante do Anexo da Composição de Custos.

9.2.2. Após o interregno de 1 (um) ano da data do orçamento estimado, e precedido de solicitação da contratada, os preços iniciais poderão ser reajustados mediante a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.2.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.2.4. O reajuste será realizado por apostilamento.


## 10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

## 11. SANÇÕES

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

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

|  |  |
|--|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|  | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|  | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

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

**11.2.1.1.** Sanções específicas para esta contratação:

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

**a. TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL**

| GRAU        | CORRESPONDÊNCIA  |
|-------------|--|
| Leve        | Advertência, cumulada ou não com multa em percentual não inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) e limitado a até <b>1% (um por cento)</b> , sobre o valor do contrato   |
| Média       | Advertência, cumulada com multa, fixada em até <b>5% (cinco por cento)</b> , por incidência, sobre o valor do contrato   |
| Grave       | Impedimento de licitar e contratar, cumulada ou não com multa no percentual de até <b>10% (dez por cento)</b> , por incidência, sobre o valor do contrato  |
| Muito grave | Impedimento de licitar e contratar/Declaração de Inidoneidade de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual de até <b>20% (vinte por cento)</b> , por incidência, sobre o valor do contrato |

**b. TABELA 2 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, GRAU DE INCIDÊNCIA**

| Nº | DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO   | GRAU  | INCIDÊNCIA      |
|----|---|-------|-----------------|
| 1  | Deixar de cumprir o prazo de atendimento do suporte técnico ST-03 conforme estabelecido no item 5.1.1.3 | LEVE  | Por ocorrência  |
| 2  | Deixar de submeter a lista de requisitos conforme estabelecido no item 5.5.32                           | MÉDIA | Por ocorrência. |
| 3  | Deixar de cumprir o prazo de atendimento do suporte técnico ST-02 conforme estabelecido no item 5.1.1.3 | MÉDIA | Por ocorrência  |
| 4  | Deixar de prestar, por escrito, todos os esclarecimentos e/ou apresentar documentos                     | MÉDIA | Por ocorrência  |



## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS  
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2023-06091319

|    |   |       |                 |
|----|---|-------|-----------------|
|    | relativos à execução dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE, assim como de comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, aos Fiscais do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais. |       |                 |
| 5  | Deixar de informar formal e tempestivamente ao TJRJ quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados, conforme item 5.5.16, alínea "a".  | MÉDIA | Por ocorrência  |
| 6  | Não comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, ocorrência anormal ou acidente verificado na execução dos serviços, conforme item 5.5.8.  | MÉDIA | Por ocorrência. |
| 7  | Deixar de cumprir o prazo para o plano de transferência, conforme estabelecido 5.5.12,  | MÉDIA | Por ocorrência. |
| 8  | Permitir a permanência de técnicos nas dependências do TJRJ sem comunicação formal prévia ou sem a devida supervisão, conforme item 5.5.16, alínea "d"  | GRAVE | Por ocorrência. |
| 9  | Não comunicar interrupção programada com antecedência mínima prevista no Termo de Referência, conforme item 5.5.16, alínea "c".   | GRAVE | Por ocorrência. |
| 10 | Deixar de comunicar anormalidades que ponham em risco o êxito ou o cumprimento dos prazos contratuais, conforme item 5.5.16, alínea "b".  | GRAVE | Por ocorrência. |
| 11 | Deixar de utilizar ferramentas adequadas de proteção e  | GRAVE | Por ocorrência. |




## TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS  
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2023-06091319


|    |  |             |                 |
|----|--|-------------|-----------------|
|    | segurança da informação, permitindo ou expondo o sistema a risco de acesso não autorizado, conforme item 5.5.14.   |             |                 |
| 12 | Não reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no prazo fixado, os serviços prestados em que se verificarem vícios ou incorreções, inclusive após o recebimento definitivo, conforme item 5.5.6.  | GRAVE       | Por ocorrência. |
| 13 | Deixar de cumprir o prazo de atendimento do suporte técnico ST-01 conforme estabelecido no item 5.1.1.3.   | GRAVE       | Por ocorrência. |
| 14 | Deixar de manter, durante a vigência do contrato e em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.   | GRAVE       | Por ocorrência  |
| 15 | Deixar de cumprir com os prazos previstos no item 5.1.1.1.   | GRAVE       | Por ocorrência  |
| 16 | Não manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pelo CONTRATANTE concernente ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, o estrito respeito à LGPD, bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência do contrato. | GRAVE       | Por ocorrência  |
| 17 | Descumprir o dever de manter sigilo sobre informações, dados ou documentos do Contratante  | MUITO GRAVE | Por ocorrência. |

|  |  |
|--|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|  | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|  | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

|    |   |             |                |
|----|---|-------------|----------------|
|    | ou de terceiros, obtidos em razão da execução contratual, conforme item 5.5.10.   |             |                |
| 18 | Ceder ou transferir, no todo ou em parte, o presente contrato.  | MUITO GRAVE | Por ocorrência |
| 19 | Subcontratar, no todo ou em parte o presente contrato.  | MUITO GRAVE | Por ocorrência |
| 20 | Valer-se do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, e/ou utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do contratante. | MUITO GRAVE | Por ocorrência |
| 21 | Manter sistema inoperante após o término do prazo máximo previsto no item 5.1.1.12 para o atendimento das tarefas de suporte técnico  | MUITO GRAVE | Por ocorrência |

**TABELA 3 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, PERCENTUAL E LIMITE DA MULTA MORATÓRIA (art. 162, da Lei Federal nº 14.133/21) INCIDENTE SOBRE O VALOR MENSAL DO CONTRATO**

| Nº | DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO  | PERCENTUAL DE MULTA MORATÓRIA   | LIMITE        | GRAU DA MULTA COMPENSATÓRIA (TABELA 1) |
|----|--|---|---------------|--|
| 1  | Deixar de cumprir o prazo para configuração de novos equipamentos (ST-03), conforme item 5.1.1.3   | 0,5% por dia útil de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato | 10 dias úteis | LEVE                                   |
| 2  | Deixar de cumprir o prazo para apresentação do Plano de Transição Contratual, conforme item 5.5.12 | 0,4% por dia útil de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato | 5 dias úteis  | MÉDIA                                  |
| 3  | Não comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 horas, ocorrência anormal, conforme item 5.5.8 | 0,3% por dia de atraso aplicado sobre o valor                         | 3 dias        | MÉDIA                                  |

|   |  |
|---|--|
|  | TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  |
|   | TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS<br>SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA<br>(LICITAÇÃO) |
|   | Processo Administrativo nº: 2023-06091319  |

|   |   | mensal do contrato   |                |       |
|---|---|--|----------------|-------|
| 4 | Deixar de cumprir o prazo para registro interno, pré-análise e direcionamento de chamados de suporte técnico (ST-01), conforme item 5.1.1.3 | 0,2% por hora útil de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato | 8 horas úteis  | GRAVE |
| 5 | Deixar de cumprir com os prazos previstos no item 5.1.1.1   | 0,2% por hora útil de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato | 8 horas úteis  | GRAVE |
| 6 | Não comunicar interrupção programada com antecedência mínima prevista no Termo de Referência, conforme item 5.5.16, alínea "c"              | 0,3% por dia de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato       | 5 dias         | GRAVE |
| 7 | Deixar de cumprir o prazo para restabelecimento do funcionamento do sistema (ST-02), conforme item 5.1.1.3                                  | 0,4% por hora útil de atraso aplicado sobre o valor mensal do contrato | 12 horas úteis | GRAVE |

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

## 12. ANEXOS

**12.1.** Compõe(m) este Termo de Referência o(s) seguinte(s) anexo(s):

Anexo A – Estudo Técnico Preliminar (ETP);

Anexo B – Composição de Custos;

Anexo C – Prova de Conceito;

Anexo D – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo.

## EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Requisitante

**Ricardo Paz Vila**

**T19355**



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS  
SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA  
(LICITAÇÃO)

Processo Administrativo nº: 2023-06091319

---

Integrante Técnico

**Diego Leopoldo dos Santos**  
**33916**

---

Integrante Administrativo

**Elenice Seabra Serrano Silveira**  
**27950**

---

Secretário-Geral de Segurança Institucional  
**Francisco Costa Matias de Carvalho**