



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1- NOME DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

A solução Suporte Premier da Microsoft trata-se de um conjunto abrangente de serviços de suporte prestado exclusivamente pela Microsoft para auxiliar as áreas de TI das organizações a maximizar o desempenho das tecnologias Microsoft utilizadas e gerar maior valor para os negócios, assim descritos:

Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM): Disponibilização de um Gestor de Contas Técnicas (TAM), Especialista em Gestão de Serviços da Microsoft, o qual age como parte da equipe com a finalidade de ajudar o cliente a atingir o estado desejado de TI e obter os maiores benefícios de Premier. Para atingir isso, o TAM trabalha para entender o ambiente de TI do cliente, seus negócios, suas metas de TI e estratégias. Horas calculadas com base na regra de negócio da Microsoft.

Suporte para Solução de Problemas (Suporte Reativo): Suporte a ser utilizado caso surja algum problema que ocasione indisponibilidade ou degradação nos serviços baseados em ambientes de tecnologias Microsoft, o qual permite o acesso 24x7 à uma rede global de especialistas para resolução.

- **Impacto catastrófico:** quando houver perda total de um processo de negócio essencial e não for possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável.
- **Impacto crítico:** Quando houver perda ou degradação significativa dos serviços;
- **Impacto moderado:** Quando houver perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada;
- **Impacto mínimo:** Funcionamento de forma substancial, com poucos ou nenhum impedimento dos serviços;

Assistência de Suporte (Suporte Proativo): Suporte a ser utilizado para avaliação periódica e otimização dos ambientes de tecnologias Microsoft, a exemplo do Active Directory, Internet Information Service e System Center Configuration Manager, proporcionando a identificação e tratamento de riscos potenciais, além de aumentar a competência e fornecer orientações operacionais para reduzir a complexidade de TI.

1.2 Serviços Que Compõem a Solução

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier Franquia
1	Horas de Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM)
2	Horas de Suporte para Solução de Problemas (REATIVO)
3	Horas de Assistência de Suporte (PROATIVO)
4	Horas de Engenheiro Dedicado (PROATIVO)

1.3 DEFINIÇÃO DA SOLUÇÃO

Critério	Atendimento da Solução	
	SIM	NAO
É possível especificar o serviço usando parâmetros usuais de mercado?	✓	
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	✓	
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	✓	
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	✓	



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

2-RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

2.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Dever/Responsabilidade

2.1.1. Permitir o acesso dos profissionais da Contratada nas dependências do órgão contratante para execução das atividades relativas ao objeto deste contrato, desde que estejam devidamente identificados.

2.1.2. Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelos Fiscais do Contrato e visados pelo Gestor do Contrato, de acordo com a legislação vigente;

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

2.1.4. Exercer a efetiva fiscalização do cumprimento das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor, que se apliquem ao objeto deste contrato.

2.1.5. Nomear Gestor e Fiscal do contrato, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

2.1.6. Receber o objeto do contrato fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita.

2.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Dever/Responsabilidade

2.2.1. A Contratada obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação das atividades, garantindo a prestação dos serviços alinhados aos padrões de excelência almejados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

2.2.2. A Contratada deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento aos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa, as despesas com todos encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, ambientais e sanitários.

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

2.2.4. A contratada, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;

2.2.5. A Contratada designará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O documento emitido pela Contratada designando o preposto deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.

2.2.6. A contratada deverá 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 recursos inadequados ou não correspondentes às especificações;

2.2.7. 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.

2.2.8. A contratada responderá civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados ao PJERJ ou a terceiros, em razão da execução dos serviços;



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

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

2.2.10. 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.

2.2.11. A Contratada deverá atender prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao Contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

2.2.12. A contratada deverá estar ciente de que quaisquer entendimentos com os Fiscais ou o Gestor do Contrato serão feitos sempre por escrito, não sendo consideradas quaisquer alegações com fundamento em ordens ou declarações verbais;

2.2.13. A contratada deverá manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;

2.2.14. A contratada deverá dar ciência ao PJERJ, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços. Deverá dispor de pessoal e equipamentos necessários de forma a manter contínua a prestação de serviço;

2.2.15. A contratada se responsabilizará pela permanente manutenção de validade da documentação: Jurídica, Fiscal, Técnica e Econômico-financeira da empresa assim como pela atualização de formação de seus profissionais;

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

2.2.17. A Contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

2.2.18. 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 previa autorização do PJERJ;

2.2.19. A Contratada deverá executar serviços de alta qualidade de modo a atender às exigências do PJERJ, utilizando profissionais próprios, ou por ela autorizados, especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste contrato, com ênfase na constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista, em especial na segurança e higiene do trabalho;

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

2.2.21. Em até 48 horas após o recebimento do empenho, a empresa deverá apresentar-se ao órgão fiscalizador do contrato – Diretoria Geral de Tecnologia para reunião de planejamento;

2.2.22. A Contratada obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecidos na legislação, normas e regulamentos específicos do serviço, visando a melhoria dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

3 - INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

3.1 PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO A SER RECEBIDO

item I – Serviços de Suporte Premier Microsoft da proposta comercial

Suporte Reativo Impacto Catastrófico	Tempo de resposta à 1ª chamada para incidente de impacto catastrófico	Até 1 hora
Suporte Reativo Impacto Crítico	Tempo de resposta à 1ª chamada para incidente de impacto crítico	Até 1 hora
Suporte Reativo Impacto Moderado	Tempo de resposta à 1ª chamada para incidente de impacto moderado	Até 2 horas
Suporte Reativo Impacto Mínimo	Tempo de resposta à 1ª chamada para incidente de impacto mínimo	Até 4 horas

3.2 ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

O volume de serviços relativo ao período de 24 (vinte e quatro) meses, apresentado na tabela a seguir, foi estimado com base na média de horas utilizadas durante os últimos 24 (vinte e quatro) meses.

A quantidade de horas de Suporte Proativo, apresentado na tabela a seguir, foi aferida com base no quantitativo de horas previsto respectivamente pela unidade responsável pela atividade de suporte a ser executada durante a vigência contratual.

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier Franquia	Ano 01	Ano 02	Total 2 anos
1	Horas de Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM)	Até 150 horas	Até 150 horas	300 horas
2	Horas de Suporte para Solução de Problemas (REATIVO)	Até 100 horas	Até 100 horas	200 horas
3	Horas de Assistência de Suporte (PROATIVO)	Até 50 horas	Até 50 horas	100 horas
4	Horas de Engenheiro Dedicado (PROATIVO)	Até 500 horas	Até 500 horas	1000 horas
TOTAL DE HORAS		Até 800 horas	Até 800 horas	1600 horas

As horas indicadas nos itens 2 e 4 dos Anos 01 e 02 da tabela acima serão provenientes da conversão das horas de Software Assurance Benefits (SAB) decorrentes do contrato de licenciamento Enterprise Agreement número 7628520 junto a Microsoft, o qual por sua vez recebeu o número 003-817/2015 pelo TJEJR e está vinculado ao Processo Administrativo 2015-118316. O referido contrato foi firmado entre as partes em 01/11/2015, nos termos do programa de licenciamento Microsoft, em suporte para solução de problemas e horas de engenheiro dedicado.

A referência às horas convertidas SAB não decorre de vínculo entre os de licenciamento Enterprise Agreement e o Contrato Premier e tais horas não são computadas para fins de formação de preço do Contrato Premier, nem mesmo consideradas para razoabilidade de preço e/ ou renovação contratual

	<h2 style="margin: 0;">ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO</h2>
---	---

3.3 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
1- Avaliação mensal	Avaliação da qualidade do suporte prestado, através dos REMAC

3.4 INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

Não se aplica. As tecnologias já estão sendo utilizadas no PJERJ. O que estamos contratando é apenas um suporte Premier para garantir solução de problemas, promover a otimização e permitir a continuidade do uso das tecnologias Microsoft no nosso ambiente de TI.

3.5 FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será dividido em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais com base no uso sendo a primeira em 30 (trinta) dias após o aceite da execução do serviço (na Nota Fiscal de Serviços).

3.6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

Entrega
A entrega do objeto será realizada de forma parcelada e de forma diferente a depender do tipo de serviço, descritas a seguir.

Suporte Reativo (Resolução de Problemas): Entrega sob demanda na medida em que ocorrem problemas que ocasionem indisponibilidade ou degradação nos serviços baseados em ambientes de tecnologias Microsoft.

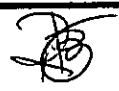
Suporte Proativo: Entrega parcelada em função da natureza do serviço, a qual requer planejamento prévio com a equipe técnica do PJERJ e a TAM (Gestor de Contas Técnicas) da Microsoft.

Gerenciamento de Entrega (Conta de Suporte): A entrega deste componente será realizada de forma parcelada em virtude da natureza do serviço prestado, o qual pode ser realizado de várias formas, como por exemplo: entrega periódica de relatórios, intervenções por demanda durante a abertura de solicitações críticas de suporte reativo e alinhamento das entregas dos serviços de suporte proativo junto as equipes técnicas envolvidas.

O planejamento das entregas parcelas será realizado em reunião a ser realizada em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.

3.7 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato,	PJERJ	Contratada	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ	Contratada	Internet	Eventual





	<h2 style="margin: 0;">ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO</h2>
---	---

3.8 REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

Ocorrência	Sanção
1- Inexecução total ou parcial do Contrato	Advertência
	Multa sobre o valor total do Contrato - a ser definida pelo setor responsável do PJERJ
	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos
	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso IV do art. 87 da Lei 8.666/93.
2- Descumprimento dos prazos estabelecidos	O descumprimento do acordo de nível de serviço estabelecidos será considerado inexecução parcial do contrato

4 - ORÇAMENTO DETALHADO

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier Franquia	Ano 01	Ano 02
1	Horas de Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM)	Até 150 horas	Até 150 horas
2	Horas de Suporte para Solução de Problemas (REATIVO)	Até 100 horas	Até 100 horas
3	Horas de Assistência de Suporte (PROATIVO)	Até 50 horas	Até 50 horas
4	Horas de Engenheiro Dedicado (PROATIVO)	Até 500 horas	Até 500 horas
TOTAL DE HORAS		Até 800 horas	Até 800 horas
VALOR EM R\$		R\$ 116.339,60	R\$ 116.339,52
TOTAL em 24 meses		R\$ 232.679,12	






ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

5-ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 FONTE DE RECURSOS

Valor	Fonte (Programa/Ação)
R\$ 232.679,12	PAG 2004008-3-10

Total = R\$ 232.679,12 (duzentos e trinta e dois mil seiscentos e setenta e nove reais e doze centavos)

5.2 ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Valor	Exercício Financeiro	Porcentual do Orçamento	Análise e Conclusão
R\$ 116.339,64	2017	50,00001719%	50,00000000 %
R\$ 116.339,64	2018	49,99998281%	50,00000000 %

6-CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Por se tratar de objeto cuja contratação ocorrerá por inexigibilidade de licitação face à exclusividade da prestação do serviço pela empresa Microsoft, com fulcro no Art. 25 § 1º da Lei 8666/93, não há o que se falar sobre critérios de julgamento das propostas.

6.1 PROPOSTA TÉCNICA

6.1.1 Organização da Proposta

6.1.2 Critérios Técnicos Pontuáveis

Critério	Pontuação	Não se aplica	
		%	Justificativa
Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

6.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Inexigibilidade de Licitação

Modalidade:	Tipo:
Concorrência	Menor preço

6.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.3.1 Requisitos de Capacitação e Experiência

Não se aplica

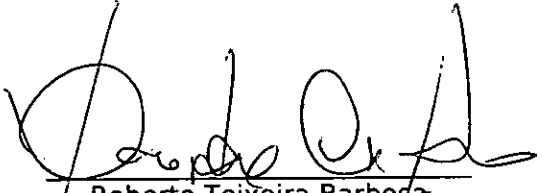
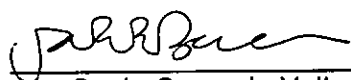



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

6.3.2 Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas

Não se aplica

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante
 Roberto Teixeira Barbosa Mat. 10/18003 P/ Davidson M. R. berno Mat. 24101	 Paulo Cesar do Valle Mat. 10/24103  Roberto Teixeira Barbosa T. J. RJ - Mat. 10/18.003
Rio de Janeiro, 14 de dezembro de 2016.	

