



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

1- NOME DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

Serviços Que Compõem a Solução

I. Atendimento e Suporte a usuários de TI

O serviço de Atendimento e Suporte a usuários de TI tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a software e hardware — incluindo instalações e outras movimentações de equipamentos —, sistemas operacionais e aplicativos em geral, por meio de suporte remoto ou presencial. Compreende também o recebimento, registro, análise e diagnóstico de todas as demandas de TI do PJERJ.

II. Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos

O serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a Sistemas Corporativos, judiciais e administrativos, através de suporte remoto ou presencial — no local do usuário.

III. Gerenciamento de Acesso

O serviço de Gerenciamento de Acesso tem como objetivo administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo PJERJ.

IV. Gerenciamento Técnico

O serviço de Gerenciamento Técnico tem como objetivo manter disponíveis os recursos para suportar o ciclo de vida de serviços de TI, de forma a garantir infraestrutura adequada para a saúde do ambiente.

V. Gerenciamento de Aplicativo

O serviço de Gerenciamento de Aplicativo tem como objetivo controlar o ciclo de vida dos aplicativos de forma a garantir a qualidade do seu funcionamento e a perfeita conformidade aos requisitos do PJERJ.

VI. Suporte à Solução Corporativa na Nuvem

O serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem tem como finalidade a administração, o suporte e o atendimento a todos os serviços disponibilizados no Microsoft Office 365, Solução Corporativa na Nuvem utilizada pelo PJERJ.

VII. Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI

O serviço de Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI, segundo as melhores práticas de gestão de TI, tem como objetivo a operação dos processos de Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente, de Gerenciamento de Problemas, de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação, Gerenciamento da Qualidade do Serviço, Suporte Operacional de Segurança da Informação.

VIII. Apoio Técnico

O serviço de Apoio Técnico destina-se a prover suporte operacional e administrativo aos serviços de TI através de atividades como controle de estoques, controle patrimonial de equipamentos de TI, controle de garantia técnica e suporte operacional.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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

2- RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

2.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Dever/Responsabilidade

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

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 e visados, pela Equipe de Gestão da Contratação, de acordo com a legislação vigente;

2.1.3 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 cláusulas contratuais, 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 a Equipe de Gestão da Contratação, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

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

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

2.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Dever/Responsabilidade

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

2.2.1.1. A Equipe de Gestão da Contratação e os Órgãos Fiscalizadores terão competência para dirimir dúvidas e decidir acerca de questões relacionadas à interpretação do conteúdo deste Termo de Referência, bem como, quaisquer questões técnicas de TI não abordadas.

2.2.2. A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação dos serviços, de acordo com os padrões de excelência almejados pelo PJERJ, sem interrupção das atividades, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão relação de emprego com o PJERJ;

2.2.3. Decorridos 12 meses, a Contratada apresentará ao órgão fiscal o cronograma de férias dos profissionais alocados em cada serviço, assim como a relação de profissionais em substituição de férias, atualizando a informação sempre que houver modificações;

2.2.4. Arcar com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e com quaisquer ônus, despesas, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais, sanitárias, de acidentes de trabalho, bem como de alimentação, transporte ou qualquer outro benefício referente à contratação dos serviços, preservando o PJERJ de



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, resultantes da execução do contrato;

2.2.5. Designar, formalmente, preposto com capacidade gerencial para representá-la perante o PJERJ, com disponibilidade e pronto atendimento, autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato e prestar atendimento aos seus profissionais em serviço;

2.2.5.1. O documento emitido pela CONTRATADA designando o preposto, inclusive nos casos de substituição, deverá ser entregue ao Fiscal Administrativo, 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. 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, independentemente das ações da Equipe de Gestão da Contratação;

2.2.7. Prestar, sempre por escrito, todos os esclarecimentos solicitados pelo PJERJ;

2.2.8. Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar o dano;

2.2.9. Reparar e indenizar todo e qualquer dano que os seus profissionais, prepostos ou subordinados causarem ao PJERJ ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer;

2.2.10. 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;

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

2.2.12. 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 corrigir imediatamente, sem ônus para o PJERJ, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços;

2.2.13. Facilitar as ações da Equipe de Gestão da Contratação atendendo prontamente as suas solicitações e exigências quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao PJERJ, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução;

2.2.14. Manter, durante a vigência do contrato, as condições de qualificação e de habilitação exigidas para licitação deste objeto, inclusive para contratar com a Administração Pública, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes correspondentes;

2.2.15. Dar ciência imediata ao PJERJ, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;

2.2.16. Executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;

2.2.17. Recompôr o valor da garantia contratual sempre que ocorra vencimento da garantia vigente ou redução do seu valor em razão de aplicação de penalidades, ou, ainda, modificação do valor do contrato durante sua vigência (Art. 56 da Lei 8.666/93);

2.2.18. Executar serviços de alta qualidade de modo a atender às exigências do PJERJ, utilizando profissionais 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;

[Handwritten signatures and initials]



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

- 2.2.19. Cumprir e fazer cumprir por seus prestadores de serviços as normas, regulamentos disciplinares e procedimentos operacionais e de Segurança da Informação vigentes no PJERJ, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes;
- 2.2.20. Tomar, em tempo hábil, as medidas necessárias para o atendimento a seus profissionais em caso de eventual ocorrência de acidente de trabalho, mal súbito ou qualquer necessidade de atendimento médico, conforme disposições legais, e comunicar a ocorrência à Equipe de Gestão da Contratação;
- 2.2.21. Respeitar, na execução dos serviços, as indicações de locais, horários e parâmetros de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, de forma a assegurar a plena eficácia da execução, assumindo todos os ônus decorrentes da inobservância de tais indicações;
- 2.2.22. Apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas;
- 2.2.23. Disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJERJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato;
- 2.2.24. Os prestadores de serviços da CONTRATADA não terão, em nenhuma hipótese, vínculo empregatício, hierárquico ou qualquer outro com o PJERJ, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa, as despesas com todos encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, ambientais e sanitários;
- 2.2.25. Todos os custos decorrentes da execução dos serviços, dentro ou fora do horário de expediente do PJERJ, tais como deslocamentos, hospedagem, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras, correrão por conta da CONTRATADA;
- 2.2.26. A CONTRATADA, independentemente da atuação da Equipe de Gestão da Contratação, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;
- 2.2.27. Quaisquer entendimentos com a Equipe de Gestão da Contratação deverão ser firmados por escrito, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações feitas de forma verbal;
- 2.2.28. 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;
- 2.2.29. O PJERJ exime-se de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza que decorram de ações da CONTRATADA;
- 2.2.30. A jornada de trabalho dos prestadores de serviços alocados para atendimento ao PJERJ deverá respeitar, em todos os aspectos, o disposto na legislação vigente;
- 2.2.31. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação;
- 2.2.32. A Contratada deverá obedecer às orientações contidas na Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012, quanto aos seguintes indicadores:
- Identificação e monitoramento da atualização da legislação e de outros regulamentos aplicáveis;
 - Registros de comprovação do atendimento à legislação e outros regulamentos aplicáveis;
 - Conformidade sanitária, de acordo com a legislação vigente;
 - Conformidade trabalhista, de acordo com a legislação vigente;
 - Conformidade previdenciária, de acordo com a legislação vigente;
 - Conformidade tributária, de acordo com a legislação vigente;
 - Conformidade fiscal de acordo com a legislação vigente;
 - Conformidade com a legislação de defesa do consumidor;
 - Medidas adotadas junto à cadeia de valor, visando a sua conformidade com a legislação e outros regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e de defesa do consumidor aplicáveis;
- 2.2.33. A Contratada deverá adequar permanentemente o PCMSO, o PPRA e ASO aos novos riscos que forem identificados durante a execução do contrato, garantindo a segurança de todos os profissionais;



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

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

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

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

2.2.37. A Contratada instruirá os seus profissionais quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante, seguindo as orientações da Diretoria Geral de Segurança Institucional (DGSEI).



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

3-INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

3.1 PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO A SER RECEBIDO

Etapa / Fase / Item	Indicador	Limite Mínimo Aceitável
1- Mensalmente quando do recebimento do objeto para aceitação.	IND 001 — Atendimentos Classe A	95% dentro de prazo estipulado
	IND 002 — Atendimentos Classe B	95% dentro de prazo estipulado
	IND 003 — Atendimentos Classe C	95% dentro de prazo estipulado
	IND 004 — Atendimentos Classe D	95% dentro de prazo estipulado
	IND 005 — Atendimento a situações críticas definidas pelo PJERJ	95% em até 15 minutos
	IND 006 — Atendimento com prazo acordado dos Serviços de Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem ou outros	>= 95% dos atendimentos concluídos dentro do prazo previamente acordado entre a Contratada e o PJERJ
	IND 007 — Atendimento telefônico (tempo de espera)	95% < = 30s
	IND 008 — Taxa de abandono	< = 5%
	IND 009 — Distribuição de atualizações Microsoft para equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA	100% dos equipamentos servidores atualizados com service packs, patches e hotfixes disponibilizados pela Microsoft no mês avaliado
	IND 010 — Distribuição de atualizações Microsoft para estações de trabalho	> = 98% das estações de trabalho atualizadas com service packs, patches e hotfixes disponibilizados pela Microsoft no mês anterior ao mês avaliado
	IND 011 — Atualização de versão do Sistema Operacional	100% dos Recursos Computacionais com a versão mais atual do Sistema Operacional disponibilizada pela Microsoft, homologada para uso no PJERJ
	IND 012 — Atualização dos aplicativos nas estações de trabalho	100% dos Recursos Computacionais atualizados com a última versão do Aplicativo, homologada para uso no PJERJ
	IND 013 — Atualização do antivírus nos equipamentos servidores de responsabilidade da CONTRATADA	100% dos equipamentos servidores com antivírus instalado, ativo e atualizado
	IND 014 — Atualização do antivírus nas estações de trabalho	> = 98% dos equipamentos com antivírus instalado, ativo e atualizado



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

IND 015 — Conformidade entre os registros de servidores e estações de trabalho nas bases de dados que compõem o BDGC	> = 98% de conformidade entre os registros das bases de dados que compõem o BDGC
IND 016 — Conformidade entre os registros de usuários nas bases de dados do MS-AD e nos sistemas de cadastro de pessoal	> = 99% de conformidade entre os registros de usuários das bases do MS-AD e dos sistemas de cadastro de pessoal
IND 017 — Base de Conhecimento	do 4º ao 6º mês > = 40% do 7º ao 9º mês > = 50% do 10º ao 12º mês > = 65% do 13º em diante > = 80%
IND 018 — SSTI não concluídas e com NMS violados	< = 5 %
IND 019 — Termos de Transferência Patrimonial não confirmados	< = 5 %
IND 020 — Tratamento de processos Administrativos	100% <= 6 dias
IND 021 — Auditorias de Qualidade de SSTI e Conhecimentos	>=95% de conformidade com os padrões definidos
IND 022 — Atendimentos concluídos no 1º Nível	do 7º ao 12º mês > = 40% do 13º ao 18º mês > = 60% do 19º em diante > = 70%

3.2 ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
Serviços de gerenciamento corporativo de serviços de TI	290.000 Solicitações de Serviço de Tecnologia de Informação / ano	Análise da volumetria do contrato vigente cujas informações constarão de anexo do Termo de Referência VOLUMETRIA DE SERVIÇOS

3.3 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
Mensalmente quando do recebimento do objeto para aceitação.	A qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA será avaliada através dos indicadores descritos em 3.1, que serão definidos detalhadamente em anexos do Termo de Referência INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO e TABELA DE AJUSTE DE TEMPO DE ATENDIMENTO DE CAMPO (ajustes do tempo de atendimento, onde aplicável)



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

3.5 FORMA DE PAGAMENTO

Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base em fatores para glosas progressivas que serão informadas em anexo do Termo de Referência GLOSAS PROGRESSIVAS

3.6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

Entrega 1

Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
Parcela fixa mensal por 24 meses	1/24 avos do valor total	R\$ 3.333.139,10
Total:	100%	Valor global R\$ 79.995.338,40

3.7 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Termos de Recebimento (Provisório e Definitivo)	PJERJ	Contratada	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Eventual
Termo de Responsabilidade sobre Bens Patrimoniais	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Única
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal	Mensal
Relatório Mensal de Execução de Serviços	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal/Eventual
Memorando de Início	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	No início do Contrato
Relatório de Incidentes de Grande Escala - Tratamento e Solução	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet/Mídia	Eventual
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato.	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA / PJERJ	Entrega pessoal/Correio/Internet	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA / PJERJ	Internet	Eventual
Relatório de Acompanhamento do Serviço	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/Correio/Internet	Mensal

	<h2 style="margin: 0;">ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO</h2> <p style="margin: 0;">Processo nº 2018/031259</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Plano de Transição Contratual	CONTRATADA	PJRJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet	90 dias antes do fim da vigência do contrato
-------------------------------	------------	------	------------------------------------------	----------------------------------------------

3.8 REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES
Conforme especificações do Edital (a ser elaborado pelo DGLOG-DELFA)

4 - ORÇAMENTO DETALHADO

Bens/ Serviços	Valor Estimado
Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	R\$ 79.995.338,40

5-ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1 FONTE DE RECURSOS

Valor	Fonte (Programa/Ação)
Total = R\$ 79.995.338,40	<ul style="list-style-type: none"> 232 - Recursos próprios do PJRJ Programa 0361.02.061.0141.2004 - Efetividade da Prestação Jurisdicional - Operacionalização do Poder Judiciário Ação: —

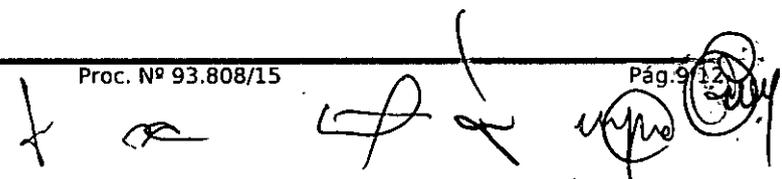
5.2 ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Valor	Exercício Financeiro	Porcentual do Orçamento	Análise e Conclusão
1 - R\$ 79.995.338,40	2018 a 2020	100%	

6-CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1 PROPOSTA TÉCNICA

6.1.1 Organização da Proposta





ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

ITEM	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
1	Prestação de serviços técnicos especializados continuados na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte ao Gerenciamento de Serviços de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	R\$
VALOR TOTAL (24 MESES)		R\$

Na proposta deverá estar prevista a prestação de todos os serviços descritos no Termo de Referência

6.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Licitação

Modalidade	Tipo
Pregão	Menor preço global

6.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.3.1 Requisitos de Capacitação e Experiência

1- A CONTRATADA deverá ter prestado serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado por período não inferior a 3 (três) anos.

6.3.2 Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas

6.3.2.1 As qualificações a seguir são obrigatórias para cada um dos prestadores de serviço da CONTRATADA:

- Ensino médio completo;
- Certificado de participação em curso de atendimento ao usuário que cumpra no mínimo a ementa do Anexo do Termo de Referência EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO;
- Certificado de participação em curso de fundamentos ITIL com no mínimo 16 horas;
- Noções de Segurança da Informação (Norma ISO 27002; Biblioteca ITIL, Ato Normativo TJ 09/2010; Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em <http://cartilha.cert.br/livro>);
- Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- Domínio na utilização das ferramentas de escritório em uso no PJERJ (atualmente o Libre Office e o MS-Office) para edição de planilhas, textos e apresentações, uso de correio eletrônico, navegadores de internet, sistemas operacionais MS-Windows;
- Conhecimentos de Informática Básica;
- Certificado de participação no Treinamento Inicial realizado a ser realizado pela Contratada, que inclua tópicos como Informações gerais sobre o PJERJ, normas de postura, ética, comportamento, segurança da informação, uso dos recursos computacionais, responsabilidades e obrigações contratuais (vide item 6.3.2.5).

6.3.2.2 As qualificações específicas que os prestadores de cada equipe devem possuir serão informadas em anexo do Termo de Referência QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO;

6.3.2.3 No mínimo 50% (cinquenta por cento) dos prestadores de serviço de cada equipe deverão possuir Certificação ITIL Foundations;

6.3.2.4 A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir do início da vigência do contrato, para comprovar todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência;

6.3.2.4.1 Após o período de 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato, os prestadores de serviço só poderão iniciar suas atividades na equipe em que serão alocados após a comprovação, pela CONTRATADA, de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção do Certificado de participação no Treinamento Inicial para o qual será observado o prazo descrito no item 6.3.2.5;

6.3.2.4.2 Caso os prazos determinados neste item não sejam cumpridos, o prestador de serviço poderá ter o registro removido do sistema do PJERJ, a credencial de rede desabilitada e ser impedido de permanecer nas dependências do PJERJ para prestação do serviço, até a devida regularização, devendo a CONTRATADA, nesse caso, providenciar a sua imediata substituição;

Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

6.3.2.4.3 Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, a cada seis meses, que as exigências de qualificações exigidas continuam sendo cumpridas;

6.3.2.5 A CONTRATADA deverá realizar treinamento inicial para todos os prestadores de serviço, a fim de adequá-los ao trabalho no ambiente corporativo do PJRJ, abordando, dentre outros, os seguintes tópicos:

- a. Informações gerais sobre o PJRJ;
- b. Normas de postura, ética e comportamento;
- c. Conscientização de como usar os recursos computacionais do PJRJ;
- d. Normas, políticas e diretrizes de Segurança da Informação do PJRJ;
- e. Informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

6.3.2.5.1 O PJRJ fornecerá à CONTRATADA toda a informação acerca de sua organização e normas que se fizer necessária à elaboração do treinamento;

6.3.2.5.2 Todos os prestadores de serviço deverão ter participado do treinamento inicial em até 60 dias do início da vigência do contrato;

6.3.2.5.3 Prestadores de serviço admitidos após esse período devem ser treinados em até 30 dias a contar da data de início das suas atividades;

6.3.2.6 A CONTRATADA deverá programar treinamentos semestrais para os prestadores de serviços alocados no NDI, para atualização dos procedimentos técnicos e alinhamento do conhecimento, sem prejuízo ao atendimento dos NMS estipulados neste Termo de Referência;

6.3.2.6.1 A CONTRATADA será obrigada fazer a substituição dos prestadores de serviços alocados nos NDI, nos dias que houver necessidade de deslocamento para os treinamentos;

6.3.2.6.2 Os prestadores de serviços dos NDI deverão estar treinados e aptos a prestar o atendimento adequado à Justiça Itinerante.

6.3.2.7 A CONTRATADA deverá entregar ao PJRJ, com 5 dias úteis de antecedência, planos para os treinamentos e capacitações previstos neste Termo de Referência;



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante



VIRNA AMORIM
Matrícula 17/8566510
DGTEC-DEATE

Integrantes Técnicos



WILLIAM DA LUZ TELLES
Matrícula 01/32010
DGTEC-DEATE-DISJA



LÚCIA HELENA CONSTAN AMADO
Matrícula 10/21108
DGTEC-DEATE-DICAD



MARCELO PIA DE OLIVEIRA COSTA
Matrícula 10/24105
DGTEC-DEATE-DIETI



CRISTIANO DE CAMROS CORRÊA
Matrícula 10/23147
DGTEC-DEATE-DIAPA



RAFAEL DOS SANTOS ALVES
Matrícula 01/32018
DGTEC-DEATE-DISEP

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2018