



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

**P2020-0663670**

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses.

Tal como ocorre na grande maioria das organizações do século XXI, a dependência tecnológica das áreas meio e fim do PJERJ é profunda, sendo quase a totalidade de seus processos funcionais apoiados pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.

A busca pela melhoria continuada por meio da padronização de processos e práticas, bem como a escolha de ferramentas específicas para auxiliar no gerenciamento de informações e aprendizado é parte importante na busca pela eficácia e eficiência nos resultados do controle de projetos e análise de negócios, tendo como objetivo manter a estratégia da organização alinhada com a execução dos projetos e, no processo, melhorar o aproveitamento dos recursos da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.

O Escritório de Projetos – Definição:

Na definição do <sup>1</sup>PMI, um escritório de projetos (*(Project Management Institute Office, PMO)*) é uma unidade organizacional que gerencia determinado portfólio de projetos e serve como referência para gestão de projetos.

O PMO assegura a melhoria nos processos de planejamento e gerenciamento dos projetos, garante a qualidade dos produtos e serviços e aumenta a produtividade dos processos e é fundamental para gerir, planejar, organizar, controlar e o principal: proporcionar a continuidade e finalização das atividades dos projetos.

<sup>1</sup>PMI – Project Management Institute publica periodicamente um livro no qual reúne as melhores práticas de Gerenciamento de Projeto (PMBOK, PM Body of Knowledge).



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

**P2020-0663670**

O escritório de projetos é o responsável por apoiar os projetos estratégicos de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), pois possibilita a condução dos projetos de forma alinhada com os interesses da Alta Administração.

A centralização das informações e as boas práticas aplicadas facilitam e fortalecem a gestão em conhecimento sobre projetos, contribuindo para o cumprimento dos prazos previstos, promovendo a redução dos custos sem perda da qualidade do serviço.

Deixar de utilizar boas práticas na gestão do portfólio de projetos acarretará enorme prejuízo ao PJRJ, pois o gerenciamento de projetos de TIC tem sido reconhecido como fator primordial para as instituições em razão do aumento na complexidade das necessidades da administração pública. Determinadas questões percebem-se críticas na condução da organização e a presente contratação pretende alcançar os seguintes benefícios:

- Maturidade organizacional através da mudança de cultura;
- Alinhamento com a estratégia institucional;
- Transparência nos resultados, com a visão integral e integrada dos projetos;
- Melhoria da visibilidade e credibilidade institucional;
- Fortalecimento da cultura de planejamento e gestão;
- Melhoria do atendimento e relação com a instituição e clientes.
- Clareza de papéis e responsabilidades;
- Foco no gerenciamento de projetos de TI que requerem maior intervenção.
- Informação obtida e disseminada entre os projetos e unidades.
- Lições aprendidas documentadas, facilidade de transmissão de conhecimento.
- Ferramentas e técnicas de gerenciamento de projetos de TI são compartilhadas entre todos os envolvidos.

A Análise de Negócios – Definição:

"A Análise de Negócios é o conjunto de atividades e técnicas utilizadas para servir como ligação entre partes interessadas no intuito de compreender a estrutura, políticas e operações de uma organização e para recomendar soluções que permitam que a organização alcance suas metas." (BABOK 2.0).



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

**P2020-0663670**

O especialista em análise de negócios é responsável por entender e alinhar as áreas de negócios do PJERJ com a área de TIC, no ambiente como um todo, contribuindo com ideias e soluções, com o desígnio de atingir os objetivos estratégicos do PJERJ e avanços dos resultados.

Uma das principais funções da análise de negócio é entender a estrutura, as políticas, os processos e as operações de uma corporação, recomendando soluções para alcance de objetivos.

Assim, é necessário que existam princípios, métodos, procedimentos e ferramentas adequadas que armazenem, compartilhem e forneçam informações com eficiência, eficácia, efetividade e segurança, resguardando sua integridade, confidencialidade e disponibilidade. Com isso, permite-se que as informações sejam utilizadas e compartilhadas de maneira adequada no âmbito do PJERJ, por outras entidades públicas e pela sociedade.

A contratação de empresas da iniciativa privada tem dotado os órgãos públicos de produtos e serviços de tecnologia da informação atualizados, proporcionando, assim, um aumento de eficiência, trazendo economia de recursos, alto grau de satisfação e atingindo as expectativas da sociedade em relação ao seu papel como organização pública.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 2.1. Demanda Prevista

A demanda prevista se baseou no quantitativo de projetos contidos no portfólio de projetos de TI do PJERJ, na quantidade de demanda dos últimos anos, bem como na estimativa de esforço a ser empregada nas exigências deste Termo de Referência.

O prazo para contratação será de 24 (vinte e quatro) meses.

Item	Descrição	Entregas	Resultados Aferidos	Quantidade Mensal Estimada de UST
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	Relatórios 01 e 02 previstos no Anexo I	Indicadores previstos no Anexo D	1.700 UST
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	Relatório 03 previsto no Anexo I	Indicadores previstos no Anexo D	500 UST



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

**P2020-0663670**

III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	Relatório 04 previsto no Anexo I	Indicadores previstos no Anexo D	92 UST
IV	Serviço de Análise de Negócios.	Relatório 04 previsto no Anexo I	Indicadores previstos no Anexo D	1.648 UST
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	Relatório 04 previsto no Anexo I	Indicadores previstos no Anexo D	438 UST

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses, compreendendo os itens abaixo descritos:

Item	Descrição	Quantidade Mensal Estimada de UST	Valor Unitário Estimado da UST	Valor Total Estimado R\$
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	1.700 UST	R\$ 103,99	R\$ 4.242.792,00
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	500 UST	R\$ 99,76	R\$ 1.197.120,00
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	92 UST	R\$ 150,00	R\$ 331.200,00
IV	Serviço de Análise de Negócios.	1.648 UST	R\$ 110,77	R\$ 4.381.175,04
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	438 UST	R\$ 95,05	R\$ 999.165,60
VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO				R\$ 464.643,86
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO PELO PRAZO DE 24 MESES				R\$ 11.151.452,64

## 2.2. Descrição dos Serviços

### 2.2.1. Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI:

O serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI tem como objetivo prover o apoio técnico especializado em gerência de projetos para execução do projeto de TI.



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

**P2020-0663670**

Cabe ao serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI analisar e organizar o projeto antes da execução do trabalho, com o intuito de planejar as ações necessárias para alcançar os objetivos para os quais o projeto foi criado, coletando informações, determinando custos, definindo quem deve realizar cada atividade e, até mesmo, estipular o cronograma e os prazos de entrega a serem cumpridos.

A atividade de planejamento é realizada para definir o escopo do projeto, refinar os objetivos e desenvolver o curso de ação e processos de execução realizados para executar o trabalho definido no plano de gerenciamento do projeto de TI satisfazendo as especificações do mesmo (PMBOK, 2008, p.39).

Os processos de planejamento desenvolvem o plano de gerenciamento do projeto e os processos de execução são relacionados com o cumprimento dos planos do projeto.

Essa atividade tem por objetivo apoiar a elaboração e a aprovação do Plano do Projeto. Espera-se que o Plano do Projeto seja um documento consistente e coerente que servirá de guia para a execução do projeto, por isso, são importantes a coleta de informações e a participação de representantes tanto da Unidade Demandante como das unidades envolvidas.

Nessa atividade, além do refinamento das informações contidas no Termo de Abertura do Projeto, define-se o escopo, detalham-se os recursos (humanos, materiais e financeiros) e o cronograma do projeto.

O sucesso do projeto está diretamente relacionado à qualidade do seu planejamento, à medida que a equipe elabora estimativas e metas realistas de custos e prazos, desenvolve estratégias para antecipar problemas potenciais e emprega um conjunto simples e operacional de ferramentas.

A validação do Plano do Projeto deve ser feita, simultaneamente, com a Unidade Demandante e as unidades envolvidas, motivando um consenso sobre o escopo, a qualidade e os prazos das entregas entre a Unidade Demandante e os prestadores de serviços (unidades envolvidas), o que, ocasionalmente, exige a negociação entre as partes.

Assim, cabe a essa atividade de planejamento fornecer apoio para:

- Definir o escopo do projeto.
- Identificar recursos necessários.
- Elaborar o Plano do Projeto.



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

**P2020-0663670**

- Acordar as entregas (qualidade, custo e prazo) entre a Unidade Demandante e as unidades envolvidas.
- Quando necessário, analisar riscos e aquisições do projeto.
- Autorizar o processo de execução do projeto.

O monitoramento e controle de projetos de TI tem como objetivo prover o apoio técnico especializado em gerência de projetos nas atividades inerentes ao monitoramento realizado no portfólio de projetos do ESPRO.

O monitoramento e controle de projetos de TI “consiste nos processos necessários para acompanhar, revisar e regular o progresso e o desempenho do projeto, identificar todas as áreas nas quais serão necessárias mudanças no plano e iniciar as mudanças correspondentes.” (PMBOK®, 2009, p. 58). Outra característica a ele associada está na sua inter-relação com os demais grupos, já que, durante todo o ciclo de vida do projeto, o PMBOK® (2009) propõe que seja avaliado se a realização do mesmo está sendo cumprida de acordo com o que foi planejado ou se existem desvios de execução, que podem sugerir ações de correção de rumo.

Monitorar e controlar o trabalho do projeto é o processo de acompanhamento, revisão e ajuste do progresso para atender aos objetivos de desempenho definidos no plano de gerenciamento. O monitoramento é um aspecto do gerenciamento executado do início ao término do projeto. Ele inclui a coleta, medição e distribuição das informações de desempenho e a avaliação das medições e tendências para efetuar melhorias no processo. O monitoramento contínuo fornece à equipe de gerenciamento uma compreensão clara da saúde do projeto, identificando quaisquer áreas que possam requerer atenção especial. O controle inclui a determinação de ações corretivas ou preventivas ou o replanejamento e acompanhamento dos planos de ação para definir se as ações tomadas resolveram a questão de desempenho.

O monitoramento e controle de projetos de TI deverá consolidar e atualizar mensalmente os Indicadores Gerenciais e Estratégicos, com o objetivo de apresentar o desempenho e o monitoramento e controle dos projetos da TI.

O monitoramento e controle de projetos de TI auxiliará na gestão do portfólio de projetos, trazendo os seguintes benefícios:

- a. Documentação atualizada dos projetos de TI;



- b. Registro das lições aprendidas, composta por resultados dos sucessos e falhas na implementação do projeto;
- c. Contribuição efetiva para a melhoria contínua dos processos de TI.
- d. Melhoria contínua dos processos de TI;
- e. Acompanhamento dos projetos até a finalização, indicando as medidas que devem ser tornadas para a adequação ao cronograma.

#### **2.2.2. Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI:**

O serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI tem como objetivo apoiar o processo de aquisição de serviços, software ou equipamentos que, porventura, sejam necessários durante a execução de um projeto de TI.

O serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI inclui os processos necessários para comprar ou adquirir produtos, serviços resultantes de projetos de TI aprovados pela Alta Administração.

Abrange também a administração de todos os contratos resultantes de projetos de TI da organização.

Ao serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI cabe assegurar que todas as aquisições atendam às necessidades específicas do projeto e, ao mesmo tempo, cumpram as políticas de aquisição da organização, garantindo que as disposições do contrato descrevam os produtos, serviços ou resultados que atenderão à necessidade identificada do projeto.

A equipe de planejamento e monitoramento e controle de projetos de TI pode buscar desde o início a ajuda do serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI. Esse envolvimento pode ser exigido pelas políticas organizacionais. As diversas atividades envolvidas nos processos de gerenciamento das aquisições do projeto compõem o ciclo de vida do contrato.

Com o monitoramento ativo do ciclo de vida do contrato e uma redação cuidadosa dos termos e condições das aquisições, alguns riscos identificáveis do projeto podem ser evitados ou mitigados. Celebrar um contrato de produtos ou serviços é um método para alocar a responsabilidade pelo gerenciamento ou compartilhar riscos potenciais.



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

**P2020-0663670**

Um projeto complexo pode envolver o gerenciamento de múltiplos contratos ou subcontratos simultaneamente ou em sequência. Nesses casos, o ciclo de vida de cada contrato pode terminar durante qualquer fase do ciclo de vida do projeto. O gerenciamento das aquisições do projeto é analisado sob a perspectiva do relacionamento comprador-fornecedor. Esse relacionamento pode existir em vários níveis em qualquer projeto e entre organizações internas e externas à organização adquirente.

Com a utilização das boas práticas de aquisição e monitoramento das aquisições necessárias aos projetos de TI, poderemos alcançar os seguintes benefícios:

- a. Planejamento e gerenciamento das aquisições, documentando as decisões de aquisições do projeto;
- b. Identificação de riscos na aquisição, ajudando a adaptar o contrato às necessidades exclusivas do projeto;
- c. Monitoramento do desempenho do contrato;
- d. Realizar cadastro de fornecedores qualificados;

### **2.2.3. Serviço de Gestão de Análise de Negócios:**

O serviço de Gestão de Análise de Negócios tem como objetivo suportar o planejamento, monitoramento e coordenação necessários a fim de supervisionar as iniciativas neste contexto, orientando, dentre outros pontos: o relacionamento com as partes interessadas, as variáveis das atividades executadas, a caracterização, priorização e distribuição inicial de demandas, a alocação e priorização de recursos e ferramentas.

### **2.2.4. Serviço de Análise de Negócios:**

O Serviço de Análise de Negócios tem como objetivo prover a licitação (obtenção de informações detalhadas sobre o que se pretende fazer), a análise corporativa, a análise de requisitos, a avaliação e validação das soluções propostas e implementadas a fim de atender aos Requisitos de Negócio do PJERJ.



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

**P2020-0663670**

**2.2.5. Serviço de Apoio Didático de TI:**

O serviço de Apoio Didático de TI tem como objetivo a comunicação de Requisitos de Negócio e sua institucionalização em Sistemas de Tecnologia de Informação do PJERJ por meio do planejamento, produção, distribuição e acompanhamento de objetos de aprendizagem neste contexto.

Os benefícios deste serviço objetivam a capacitação e a qualificação dos usuários dos sistemas corporativos do PJERJ na execução dos procedimentos necessários para melhor e mais célere prestação jurisdicional.

**2.3. Quantitativo a ser Contratado**

Item	Descrição	Quantidade Mensal Estimada de UST	Quantidade Total Estimada de UST para 24 meses
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	1.700 UST	40.800 UST
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	500 UST	12.000 UST
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	92 UST	2.208 UST
IV	Serviço de Análise de Negócios.	1.648 UST	39.552 UST
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	438 UST	10.512 UST

O portfólio de projetos de TI deverá ser composto dos projetos prioritários do PJERJ e dos projetos considerados estratégicos, ambos de média ou alta complexidade, que dependam da atuação da TI para sua realização. O portfólio de projetos deverá conter até 50 (cinquenta) projetos, não podendo ultrapassar esse número, de forma a não prejudicar o andamento do trabalho.

O total de projetos por departamento poderá sofrer alterações de acordo com a priorização adotada pela alta direção do PJERJ, entretanto, o número total de projetos controlados e monitorados pela Assessoria do Escritório de Projetos não excederá 50 (cinquenta) projetos.

Para quantificar os serviços a serem contratados neste Termo de Referência para gerenciar até 50 (cinquenta) projetos do portfólio de TI, foi estabelecido um valor de referência denominado UST (Unidade de Serviços Técnicos).



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

**P2020-0663670**

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada ao resultado ou ao Instrumento de Medição de Resultados, conforme definido pela recente Instrução Normativa Seges-MP nº 05, de 25 de maio de 2017, o qual é um mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos.

Uma UST equivale a uma hora técnica necessária para realizar tarefas relacionadas ao gerenciamento de projetos de TI. Foi realizado estudo estimativo, baseado na previsão de esforço mensal por colaborador em horas, de quantas USTs em média seriam necessárias para o gerenciamento de até 50 (cinquenta) projetos do portfólio de TI da DGTEC.

A adoção de um valor de referência único (UST) facilita a contabilização dos serviços, exigindo, do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato, a verificação da qualidade esperada dos relatórios mensais em conjunto com os artefatos gerados durante o processo de gerenciamento do portfólio dos projetos de TI.

Todos os serviços serão medidos em UST com base em ATIVIDADES rotineiras inerentes ao gerenciamento de projetos de TI. Não haverá distinção de níveis de complexidade entre as atividades a serem executadas. O conjunto de atividades executadas mensalmente culminará na elaboração de quatro relatórios mensais medidos em UST.

Considerando o quantitativo mínimo sugerido de 13 (treze) colaboradores e a previsão de esforço mensal de 170 (cento e setenta) horas por colaborador, um projeto de TI gera algo em torno de 44 (quarenta e quatro) UST de esforço técnico em atividades de gerenciamento de projetos de TI, mensalmente.

Projetando a estimativa para um portfólio de até 50 (cinquenta) projetos, alcançaremos o montante de até 2.200 (duas mil e duzentas) UST mensais, e até 52.800 (cinquenta e dois mil e oitocentos) UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses.

### **2.3.1. Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI:**



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

**P2020-0663670**

Estima-se para este serviço uma média de esforço mensal por projeto de até 34 (trinta e quatro) UST, baseada no quantitativo até 50 projetos do portfólio do ESPRO e no quantitativo da equipe mínima sugerida, de 10 (dez) colaboradores.

Dessa forma este serviço poderá alcançar até 1.700 (mil e setecentas) UST mensais e até 40.800 (quarenta mil e oitocentas) UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme se verifica no quadro abaixo, onde:

170, corresponde a previsão de esforço mensal em horas por colaborador.

10, corresponde ao número de colaboradores sugerido.

50, corresponde ao número de projetos de TI.

24, corresponde ao prazo contratual.

A	B	C	D	E	F	G
Previsão de horas mensal p/ colaborador	Número de colaboradores sugerido	Número de Projetos	Média de Esforço Mensal (UST) p/ projeto (A X B) / C	Total mensal (D x C)	Prazo	Total 24 meses (E x F)
170	10	50	34	1.700	24	40.800

O número mínimo sugerido do quantitativo de colaboradores é resultante de experiência e análise na área de projetos e de aquisições, ao longo da implantação do escritório.

### 2.3.2. Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI:

Estima-se para este serviço uma média de esforço mensal por projeto de até 10 (dez) UST, baseada no quantitativo de até 50 projetos do portfólio do ESPRO e no quantitativo da equipe mínima sugerida, de 03 (três) colaboradores.

Dessa forma este serviço poderá alcançar até 500 (quinhentas) UST mensais e até 12.000 (doze mil) UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme se verifica no quadro abaixo, onde:

170, corresponde a previsão de esforço mensal em horas por colaborador.

03, corresponde ao número de colaboradores sugerido.

50, corresponde ao número de projetos de TI.



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

**P2020-0663670**

24, corresponde ao prazo contratual.

A	B	C	D	E	F	G
Previsão de horas mensal p/ colaborador	Número de colaboradores sugerido	Número de Projetos	Média de Esforço Mensal (UST) p/ projeto (A X B) / C	Total mensal (D x C)	Prazo	Total 24 meses (E x F)
170	03	50	10	500	24	12.000

O número mínimo sugerido do quantitativo de colaboradores é resultante de experiência e análise na área de projetos e de aquisições, ao longo da implantação do escritório.

### 2.3.3. Serviço de Gestão de Análise de Negócios

Para esse serviço, com base do montante mensal de 92 UST, e 2.208 UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses, a equipe mínima sugerida é de 04 (quatro) colaboradores.

### 2.3.4. Serviço de Análise de Negócios:

As demandas, quando executadas, geram necessidade de capacitação ou orientação dos usuários a respeito das mudanças realizadas.

Para esse serviço, com base do montante mensal de 1.648 UST, e 39.552 UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses, a equipe mínima sugerida é de 16 (dezesesseis) colaboradores.

A Diretoria Geral de Tecnologia da Informação recebe em média 80 (oitenta) solicitações mensais de melhorias ou de novas funcionalidades de sistemas de uso corporativo do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Estas solicitações precisam ser analisadas e tratadas sobre a ótica de negócio junto aos demandantes.

### 2.3.5. Serviço de Apoio Didático de TI:

As demandas, quando executadas, geram necessidade de capacitação ou orientação dos usuários a respeito das mudanças realizadas.

Para esse serviço, com base do montante mensal de 438 UST, e 10.512 UST para o período de 24 (vinte e quatro) meses, a equipe mínima sugerida é de 06 (seis) colaboradores.

## 2.4. Motivação



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

**P2020-0663670**

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) instituiu a Metodologia de Gerenciamento de Projetos de TI para serem utilizadas pelo próprio CNJ. Atualmente, uma das funções primordiais da atuação do CNJ é a de editar recomendações, atos regulamentares, provimentos, instruções, orientações e outros atos normativos destinados ao aperfeiçoamento das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, bem como dos demais órgãos correicionais.

Segundo suas atribuições, o CNJ, por meio da Resolução 211/2015, de 15 de dezembro de 2015, no seu artigo 12, determina que os órgãos mantenham estruturas organizacionais adequadas ao macroprocesso de governança e gestão, dentre elas, o de gerenciamento de projetos, de escopo e requisitos, bem como de capacitação, que são atividades estratégicas.

O Gerenciamento de Projetos é adotado no CNJ como um dos principais instrumentos de planejamento e gestão organizacional, baseando-se na aplicação de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas para iniciar, planejar, executar, controlar e encerrar projetos, objetivando atender a seus objetivos estratégicos.

Seguindo o mesmo raciocínio do CNJ, verificamos, de uma forma geral, que as organizações procuram aumentar sua produtividade e eficiência, por meio de uma melhor gestão de projetos internos que envolvam desenvolvimentos técnicos, melhorias ou manutenções preventivas.

O escritório de projetos é o responsável por distribuir e garantir o armazenamento de informações, além de concentrar recursos, ferramentas e técnicas necessárias para o desenvolvimento de projetos. Atua, ainda, na melhoria dos processos de planejamento e gerenciamento de projetos de TI, visando garantir a efetividade, qualidade dos produtos (eficácia) e do processo (eficiência). Para tal, tem, no gerenciamento de projetos de TI, sua principal atribuição, considerando-a como atividade estratégica.

A descontinuação dos serviços referentes ao Escritório de Projetos de TI, dentro de uma organização onde está sendo implantada a Governança de TI, implicará não só no comprometimento de toda a administração da TI como também no âmbito corporativo.

Desde a implantação do Escritório de Projetos, a Diretoria Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do Tribunal de Justiça e a Administração Superior passaram a ter maior



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

**P2020-0663670**

visibilidade, não só do ciclo de vida dos projetos, como dos vários problemas que a TI enfrentava, tais como falta de estimativas e imprecisão quanto aos prazos e custos.

Anteriormente à criação do Escritório de Projetos, a TI do PJERJ trabalhava com vários projetos sem o devido alinhamento estratégico e, a ausência de técnicas necessárias para o desenvolvimento eficaz do projeto teve, por consequência, um alto custo para toda a organização.

A mudança de visão de uma estrutura funcional para uma visão por processos é cultural, sendo certo que a implantação do Escritório de Projetos, por si só, não traz resultados imediatos, cabendo à Administração ter uma visão além do tempo, com a certeza de que os resultados serão benéficos para a organização. É um investimento com retorno garantido em médio/longo prazo para a organização e todos os envolvidos.

A gestão dos projetos, com o registro dos conhecimentos, tem por objetivo levar o PJERJ a reduzir custos e tempo na produção dos projetos, melhorando os processos internos com maior fluidez para tomada de decisões e com a melhoria na coordenação dos esforços, dando maior visibilidade das tarefas.

O Escritório de Projetos de TI do PJERJ até aqui trouxe facilidade e aperfeiçoamento para o gerenciamento dos projetos de TI, evitando o retrabalho e auxiliando os gerentes de projetos a compartilhar tarefas de planejamento e execução.

Não menos importante, os serviços de Análise de Negócios e Apoio Didático, que estariam relacionados ao macroprocesso de Software de Escopo e Requisitos, além do macroprocesso de gestão de Capacitação, são responsáveis pelo alinhamento entre atividades fins do PJERJ e as soluções tecnológicas disponibilizadas, fundamental para que este órgão consiga atingir sua missão, que é resolver os conflitos de interesses em tempo adequado à sua natureza, visando à pacificação social e à efetividade de suas decisões.

Quando uma demanda ou projeto se inicia, o especialista em análise de negócios é o responsável por levantar as necessidades do cliente ou solicitante. Cabe a esse profissional agendar reuniões, elaborar as atas, identificar se o escopo está fechado e criar as documentações necessárias para o andamento da demanda ou projeto.

Para atender a esta demanda, a prestação dos serviços de TI deve ser realizada por empresa qualificada — sempre observando normas, padrões e melhores práticas — a fim de assegurar a evolução



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

**P2020-0663670**

adequada ao negócio, a divulgação e preservação do conhecimento organizacional e o perfeito atendimento aos demandantes acerca dos sistemas corporativos, obtendo-se como resultado a excelência da prestação jurisdicional.

Com a utilização das boas práticas de gestão do portfólio de projetos e análise de negócios poderemos alcançar, além dos já citados, os seguintes benefícios:

- a. Visão sistêmica dos serviços prestados pela TI;
- b. Otimização dos serviços de TI;
- c. Contribuição efetiva para a melhoria contínua dos processos de TI;
- d. Contribuição efetiva aos projetos estratégicos e prioritários do PJERJ;
- e. Melhoria contínua dos processos de TI.

### 2.5. Resultados a serem alcançados

A tabela abaixo identifica os resultados a serem alcançados, na contratação dos serviços:

Tipo	Resultado
Eficiência/Agilidade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir a eficiência/agilidade por meio do uso das melhores práticas de gerenciamento de projetos de TI junto aos gerentes de projetos e suas equipes.</li><li>• Garantir rastreabilidade dos projetos, com históricos e registro de lições aprendidas.</li><li>• Garantir o monitoramento constante dos projetos de TI.</li><li>• Garantir a eficiência/agilidade nas aquisições necessárias à efetividade dos projetos.</li><li>• Institucionalizar método de trabalho adequado através do uso das melhores práticas de análise de negócios junto aos demandantes e provedores de soluções para o negócio (como fábricas de software, fornecedores de tecnologia e departamentos internos).</li><li>• Prover ponto central para tratamento de demandas desta natureza.</li><li>• Garantir a utilização das soluções de TI pelos usuários de maneira efetiva, produzindo os resultados esperados pela unidade organizacional.</li></ul>
Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter a continuidade dos serviços de suporte aos usuários do escritório de projetos na busca da melhor utilização desses serviços. Auxiliar os gerentes dos projetos na resolução de riscos, desvios de cronograma, mudanças de escopo e outras situações críticas dos projetos.</li></ul>



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

**P2020-0663670**

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter documentação referente aos projetos de TI.</li><li>• Manter uma estrutura que permita o auxílio nas aquisições de novas ferramentas oriundas dos projetos de TI.</li><li>• Criação de serviços de análise de negócios e apoio didático de modo a prover a estrutura necessária para a pronta execução destas atividades.</li><li>• Regrar e tornar mais célere a tramitação da aprovação para entrada em produção de novas soluções.</li><li>• Tornar mais eficiente e célere a implantação das soluções de TI.</li></ul>
Atualização	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir a atualização das informações sobre os projetos, por meio da coleta, análise e disseminação de informações sobre o desempenho dos projetos.</li><li>• Garantir a atualização das informações sobre as aquisições e fornecedores.</li><li>• Garantir a atualização das informações de negócio sobre os sistemas corporativos administrativos e judiciais, por meio do tratamento e disponibilização das análises realizadas acerca da evolução destes sistemas.</li><li>• Garantir a atualização dos usuários nas soluções de TI.</li></ul>
Comunicação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantir a comunicação entre equipes e gestores utilizando ferramentas e processos de gestão de projetos.</li><li>• Garantir a comunicação entre os atores nas aquisições das soluções de TI com a utilização de mecanismos e procedimentos adequados e padronizados.</li><li>• Garantir a comunicação entre demandantes e provedores utilizando técnicas e processos apropriados, que viabilizem o entendimento e o fluxo de informações entre eles.</li><li>• Garantir a comunicação entre a DGTEC e os usuários por meio de treinamentos e confecção de materiais didáticos.</li></ul>

## 2.6. Justificativa da Solução Escolhida

A pretensa contratação, objeto deste TR, visa substituir o contrato 003/208/2014, que incluía entre outros serviços, a prestação de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, o qual teve seu término em 01/06/2020.

Face ao término do contrato que abrangia os serviços de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ e, tendo em vista a inexistência de servidores com tais especialidades em número suficiente para atender à demanda do PJERJ, faz-se necessário novo processo licitatório para



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

**P2020-0663670**

contratação de empresa especializada para retomada da prestação dos referidos serviços visando ao atendimento às demandas deste Tribunal, encontram-se prejudicados.

O objeto do presente termo de referência é composto por cinco serviços, sendo dois para atender as demandas referentes aos projetos estratégicos e prioritários de TI e três para atender à área de Análise de Negócios, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

Os serviços, objeto da presente contratação, serão mensurados com base no IMR (Instrumento de Medição de Resultados) que objetiva remunerar a contratada na medida exata do cumprimento do nível de serviço pactuado, garantido os melhores resultados e a máxima qualidade e eficiência na prestação dos serviços desejados.

Com a utilização desse modelo é possível acompanhar a prestação de serviços, identificar deficiências e não conformidades que possam prejudicar o nível de qualidade do serviço e, conseqüentemente, definir ajustes necessários aos processos de trabalho e implementar ações para a melhoria contínua.

O modelo permite ainda, com base nos níveis mínimos de serviço, definir descontos nos pagamentos dentro do mês de ocorrência, proporcionais aos serviços não entregues, por meio da análise de indicadores de acordo com a qualidade e desempenho da contratada.

Essas características evidenciam que o modelo de contratação por serviço, baseado na entrega de resultados, é a solução mais vantajosa para a Administração.

A contratação permitirá que o PJERJ exerça uma gestão de seus projetos mais eficiente, monitoramento das aquisições e levantamentos das necessidades e requisitos dos usuários, contribuindo de maneira decisiva para a qualidade da prestação jurisdicional.

### **2.7. Necessidade**

A tabela abaixo identifica as necessidades e benefícios que justificam a solução escolhida.



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

**P2020-0663670**

<b>Necessidade (definida no PETI)</b>	<b>Benefício</b>	<b>Tipo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• CP3 – Disponibilizar informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.</li></ul>	Contribuição para a correta disponibilidade de informações dos projetos.	Disponibilidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.</li></ul>	Contribuição para a correta disponibilidade de informações através dos sistemas corporativos.	Disponibilidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• P3 – Implantar Gestão de Programas e Projetos de TI</li></ul>	Contribuição para a correta implantação de processo para Gestão de Programas e Projetos de TI	Eficiência/Agilidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• R4 – Implantar e manter ferramentas informatizadas de apoio à gestão de TI.</li></ul>	Contribuição para a manutenção e atualização de ferramenta de gestão de portfólio de projetos.	Atualização
<ul style="list-style-type: none"><li>• CP1 – Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais.</li><li>• P5 – Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos.</li><li>• R6 – Fomentar cultura de gestão de conhecimento de TI.</li></ul>	Melhoria na qualidade e na uniformização do material didático e ativos de análise de negócios relacionados aos diversos sistemas corporativos;	Atualização
<ul style="list-style-type: none"><li>• P3 – Disponibilizar soluções educacionais que forneçam o conhecimento necessário para permitir a utilização eficaz dos serviços de TI</li></ul>	Melhoria na qualidade do treinamento prestado aos usuários dos serviços de tecnologia da informação;	Eficiência/Agilidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• CP3 – Disponibilizar informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.</li><li>• P2 – Desenvolver soluções de TI adequadas e sustentáveis.</li></ul>	Tornar os sistemas mais aderentes às necessidades de negócio nas diversas áreas do TJ;	Comunicação



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

**P2020-0663670**

<b>Necessidade (definida no PETI)</b>	<b>Benefício</b>	<b>Tipo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.</li><li>• CP2 – Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI</li></ul>	Melhorar os níveis de satisfação a partir dos relatórios de pesquisa de satisfação;	Eficiência/Agilidade
<ul style="list-style-type: none"><li>• Auxiliar, monitorar as aquisições necessárias aos projetos de TI</li></ul>	Melhoria no monitoramento dos processos de aquisição	Eficiência/Agilidade

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

#### 3.1. Descrição

Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses.

#### 3.2. Bem/Serviço

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI;
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI;
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios;
IV	Serviço de Análise de Negócios;
V	Serviço de Apoio Didático de TI.

#### 3.3. Valor Estimado



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

**P2020-0663670**

O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 11.151.452,64** (onze milhões, cento e cinquenta e um mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e sessenta e quatro centavos).

### **4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

#### **4.1. Considerações Gerais**

O objetivo da contratação é dar continuidade ao serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios que atualmente é prestado pela Assessoria do Escritório de Projetos (ESPRO) e Departamento de Atendimento ao Usuário (DEATE) da DGTEC.

A atuação dos serviços a serem contratados envolve interações com áreas demandantes para compra de software novo, com fábricas de software para solicitações de manutenção corretiva ou evolutiva e solicitação de novas funcionalidades, com fornecedores especializados para parametrizações e customizações em softwares adquiridos, com o público do PJERJ internamente para disseminar conhecimento, entre outras.

Todos os Sistemas Corporativos que, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato, passem a integrar, temporária ou definitivamente, o parque tecnológico do PJERJ, serão objeto de todos os serviços contratados e dos procedimentos e regras descritos neste Termo de Referência.

É importante ressaltar que a prestação destes serviços é imprescindível para que a DGTEC cumpra com um de seus grandes objetivos estratégicos que é a implantação da Gestão de Programas e Projetos de TI, conforme está previsto em seu Planejamento Estratégico de TI (PETI), com gerenciamento, monitoramento, aquisições e levantamentos de requisitos necessários para o atendimento das demandas do PJERJ e Análise de Negócios conforme Resolução CNJ 211/2015. A Contratada deverá seguir as boas práticas preconizadas pelo PMBOK e BABOK e as práticas descritas nos **“ANEXO H” – Orientações ao serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI.**

#### **4.2. Requisitos Internos:**

##### **4.2.1. Requisitos Internos Funcionais:**

##### **4.2.1.1 Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.**



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

**P2020-0663670**

4.2.1.1.1 Este serviço tem como características prover especialistas em planejamento, monitoramento e controle dos projetos dos departamentos da DGTEC, e que estejam dentro do portfólio do ESPRO;

4.2.1.1.2 Deverão ser alocados especialistas em gerenciamento de projetos de TI em número suficiente para atender à demanda de atividades de gerenciamento dos projetos de TI, que serão realizadas em conformidade com o PMBOK e o **“ANEXO H – Orientações ao serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI”**;

4.2.1.1.3 **Cabe ao Especialista em Gerenciamento de Projetos de TI deste serviço realizar as atividades abaixo:**

4.2.1.1.3.1 Estruturar o planejamento dos projetos;

4.2.1.1.3.2 Dar suporte ao gerente do projeto na coordenação das partes interessadas, dentro das condições básicas de prazo, custo, qualidade e metas estabelecidas na execução de projetos;

4.2.1.1.3.3 Apoiar o gerente de projetos no gerenciamento das partes interessadas, identificando, engajando e controlando todos os envolvidos que podem impactar ou serem impactados pelo projeto;

4.2.1.1.3.4 Apoiar o gerente do projeto quanto ao gerenciamento da linha de base de medição do desempenho, auxiliando na identificação do escopo, do tempo e dos custos dos projetos;

4.2.1.1.3.5 Controlar o projeto avaliando continuamente o seu andamento e auxiliando o gerente de projetos na tomada de ações que corrijam os desvios encontrados ou suas tendências;

4.2.1.1.3.6 Apoiar o gerente de projeto na elaboração de artefatos de gerenciamento definidos na metodologia, instruindo o gerente de projeto na confecção da documentação pertinente ao projeto em todas as suas fases. Isso envolve tanto a documentação técnica do produto quanto a documentação adequada com respeito ao gerenciamento do projeto de TI;



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

**P2020-0663670**

- 4.2.1.1.3.7 Divulgar informações atualizadas do projeto, principalmente, com relação ao custo, cronograma e escopo, mantendo o escritório de projeto constantemente informado sobre o progresso do projeto;
- 4.2.1.1.3.8 Os artefatos a serem gerados pelo serviço estão definidos em ferramenta de gestão de portfólio de TI e serão utilizados pelo ESPRO de acordo com o grau de maturidade a ser alcançado;
- 4.2.1.1.3.9 Apoiar no desenvolvimento da metodologia, processos e padrões de gerenciamento de projetos de TI e portfólios, garantindo a sua evolução, divulgação e aplicação na DGTEC;
- 4.2.1.1.3.10 Apoiar os gerentes de projetos no cumprimento das estratégias estabelecidas na execução dos projetos;
- 4.2.1.1.3.11 Acompanhar juntamente com os gerentes de projetos, dos custos e prazos dos projetos, identificando desvios, de modo a fomentar que as alçadas competentes consigam se manifestar dentro dos tempos requeridos pelo projeto;
- 4.2.1.1.3.12 Disseminar as melhores práticas de gerenciamento de projetos de TI junto aos gerentes de projetos do PJRJ e sua equipe de gerenciamento;
- 4.2.1.1.3.13 Apoiar os gerentes de projetos na qualidade dos documentos, quanto à clareza, consistência e completeza;
- 4.2.1.1.3.14 Avaliar o desempenho dos projetos, programas e portfólio;
- 4.2.1.1.3.15 Elaborar relatório consolidado dos projetos;
- 4.2.1.1.3.16 Auxiliar os gerentes de projetos na resolução de riscos, desvios de cronograma, mudanças de escopo e outras situações críticas nos projetos;
- 4.2.1.1.3.17 Outras atividades correlatas ao Planejamento, Controle e Monitoramento de projetos.



4.2.1.1.4 A CONTRATADA deverá prover este serviço, em que deverão ser alocados especialistas em gerenciamento de projetos de TI, em número suficiente para atender à demanda de atividades, que serão realizadas em conformidade com o PMBOK e o **“ANEXO H – Orientações ao serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI”**;

4.2.1.1.5 Os artefatos a serem gerados pelo serviço estão previstos no **“ANEXO H – Orientações ao serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI”** serão definidos pela Assessoria de apoio ao Escritório de Projetos da DGTEC de acordo com o grau de maturidade a ser alcançado.

#### **4.2.1.2 Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.**

4.2.1.2.1 Este serviço consiste no apoio a qualquer processo de aquisição necessária aos projetos do portfólio de TI do ESPRO. A necessidade de aquisição de serviços ou equipamentos é uma realidade constante em projetos de TI. Para atender tal necessidade, este serviço contará com especialistas em processo de aquisição de TI, por envolver assuntos de natureza técnica de Tecnologia da Informação.

##### **4.2.1.2.2 Cabe ao Serviço de apoio em processo de aquisição de TI realizar as atividades abaixo:**

4.2.1.2.2.1 Apoiar na elaboração de termos de referência circunscritos à aquisição de serviços ou equipamentos de TI necessários aos projetos de TI;

4.2.1.2.2.2 Apoiar a análise de viabilidade da contratação;

4.2.1.2.2.3 Apoiar a elaboração do Plano de Sustentação;

4.2.1.2.2.4 Apoiar na elaboração da estratégia da contratação;

4.2.1.2.2.5 Apoiar na análise de riscos do processo de contratação.

##### **4.2.1.3 Serviço de Gestão de Análise de Negócios:**

4.2.1.3.1 O Serviço de Gestão de Análise de Negócios define as atividades associadas com o planejamento e o monitoramento das atividades de análise de negócios e apoio didático, bem como as tarefas possíveis de cada atividade.



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

**P2020-0663670**

**4.2.1.3.2 Cabe ao especialista em gestão de análise de negócios realizar as atividades abaixo:**

4.2.1.3.2.1 Planejar e Monitorar as atividades da análise de negócio e apoio didático.

4.2.1.3.2.2 São previstos os seguintes tipos de atividades para este serviço:

4.2.1.3.2.2.1 Planejamento da Análise de Negócios;

4.2.1.3.2.2.2 Monitoramento da Análise de Negócios.

4.2.1.3.2.3 É de responsabilidade da CONTRATADA a gestão e manutenção de ações corretivas e preventivas, relacionadas às atividades deste serviço, demandando intervenção do PJERJ quando cabível.

4.2.1.3.2.4 A especificação dos tipos de atividades e das respectivas tarefas encontra-se no “**ANEXO B - Detalhamento dos Requisitos Funcionais**”.

**4.2.1.4 Serviço de Análise de Negócios:**

4.2.1.4.1 Este serviço consiste nas atividades que visam produzir artefatos de análise sob distintos ângulos e níveis de abstração nas soluções para o negócio, englobando problemas e necessidades relacionadas aos projetos e demandas de todos os Sistemas Corporativos de propriedade ou uso autorizado pelo PJERJ.

4.2.1.4.2 A atuação deste serviço pode envolver interações com áreas demandantes para compra de software novo, com fábricas de software para solicitações de manutenção corretiva ou evolutiva e solicitação de novas funcionalidades, com fornecedores especializados para parametrizações e customizações em softwares adquiridos, com o público do PJERJ internamente para disseminar conhecimento, entre outras.

4.2.1.4.3 Cabe ao especialista em análise de negócios realizar as atividades abaixo:

4.2.1.4.3.1 Produzir artefatos de análise sob distintos ângulos e níveis de abstração a fim de apoiar as soluções para o negócio.

4.2.1.4.3.2 São previstos os seguintes tipos de atividades para este serviço:



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

**P2020-0663670**

- 4.2.1.4.3.2.1 Elicitação;
- 4.2.1.4.3.2.2 Análise Corporativa;
- 4.2.1.4.3.2.3 Análise e Gerenciamento dos Requisitos de Negócio;
- 4.2.1.4.3.2.4 Avaliação e Validação da Solução.

4.2.1.4.3.3 Todos os tipos de atividades do “Serviço de Análise de Negócios”, bem como suas tarefas, devem estar alinhados de acordo com as orientações do “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”.

4.2.1.4.3.4 A especificação dos tipos de atividades e das respectivas tarefas encontra-se no **“ANEXO B – Detalhamento dos Requisitos Funcionais”**.

#### **4.2.1.5 Serviço de Apoio Didático de TI:**

4.2.1.5.1 Este serviço abriga as atividades para gerenciar e executar a transferência de conhecimento sobre requisitos de negócios e suas soluções para o público interno e externo do TJRJ.

4.2.1.5.2 Cabe ao especialista de Apoio Didático realizar as atividades abaixo:

4.2.1.5.2.1 Garantir que as partes interessadas/usuários tenham um entendimento compartilhado da natureza de uma solução e para assegurar que aquelas partes responsáveis por operar as soluções estejam capacitadas para tal.

4.2.1.5.2.2 São previstos os seguintes tipos de atividades para este serviço:

- 4.2.1.5.2.2.1 Estruturação do Apoio Didático;
- 4.2.1.5.2.2.2 Execução do Apoio Didático.

4.2.1.5.2.3 Todos os tipos de atividades do Apoio Didático”, bem como suas tarefas, devem estar alinhados de acordo com as orientações do “Método de Trabalho em Análise de Negócios do PJERJ”, além de demais processos, padrões, diretrizes e modelos aplicáveis do “Método de Trabalho para Apoio Didático”.



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

**P2020-0663670**

4.2.1.5.2.4 A especificação dos tipos de atividades e das respectivas tarefas encontra-se no “**ANEXO B – Detalhamento dos Requisitos Funcionais**”.

#### 4.2.2 Requisitos Internos Não-Funcionais

##### 4.2.2.1 Equipe de Prestadores de Serviço

Equipe mínima sugerida		
Item	Descrição	Quantidade
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	10
II	Serviço de Apoio às Aquisições necessárias aos Projetos de TI.	03
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	04
IV	Serviço de Análise de Negócios.	16
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	06
<b>Total</b>		<b>39</b>

4.2.2.1.1 A Contratada é responsável por dimensionar e manter equipe técnica em quantitativo e capacitação compatíveis com a prestação de serviço, a fim de garantir que as atividades sejam executadas dentro dos NMS e sem qualquer interrupção, independentemente de ocorrências de férias, descansos semanais, licenças, greves, paralisações do transporte público, faltas ao serviço e desligamentos de empregados devendo ainda, no momento do início da execução do contrato, apresentar a equipe dimensionada ao gestor do contrato;

4.2.2.1.2 Será considerado descumprimento contratual qualquer redimensionamento da equipe que prejudique o cumprimento dos NMS;

4.2.2.1.3 As informações de quantitativos mínimos contidas no quadro do subitem 4.2.2.1 são sugestões, definidas com base em informações históricas coletadas pela equipe de planejamento da contratação e na avaliação das prestações de serviços semelhantes de TI contratados pelo PJERJ, não eximindo os licitantes da adequada mensuração de equipe necessária para a prestação de serviço e pleno cumprimento dos NMS;

4.2.2.1.4 A CONTRATADA deverá redimensionar a equipe, sem qualquer ônus adicional para o PJERJ, sempre que houver descumprimento do NMS e este tiver relação com o quantitativo de prestadores de serviço;



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

**P2020-0663670**

4.2.2.1.5 O ajuste do quantitativo de prestadores de serviços deverá ser feito no mês subsequente ao mês avaliado;

4.2.2.1.6 Eventual redução no quantitativo das equipes, de acordo com as situações previstas no item 4.2.2.1.1, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços cumprindo todos os tempos e contratos fixados contratualmente;

4.2.2.1.7 A CONTRATADA deverá exercer efetivo controle sobre assiduidade e pontualidade dos seus profissionais, de forma a garantir que as atividades sejam executadas dentro do NMS e sem qualquer interrupção;

4.2.2.1.8 Os descumprimentos contratuais relacionados ao dimensionamento da equipe de prestadores de serviços da CONTRATADA serão considerados graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório;

4.2.2.1.9 Os prestadores de serviços só poderão iniciar as suas atividades no PJERJ após a apresentação, pela CONTRATADA, de toda a documentação individual listada a seguir:

- a. Carta de apresentação;
- b. Ficha de Identificação do prestador de serviços, com foto recente;
- c. Termo de Confidencialidade do prestador de serviço;
- d. Documento que comprove a experiência exigida no Termo de Referência;
- e. Cópia do CPF, RG, PIS/PASEP e folha de identificação da CTPS;
- f. Cópia do registro de trabalho na CTPS com CNPJ da CONTRATADA;
- g. Cópia de comprovação do nível de escolaridade, certificações e cursos exigidos;
- h. Cópia do comprovante de residência atual.

4.2.2.1.10 A CONTRATADA deverá entregar ao fiscal administrativo as cópias dos documentos dos prestadores de serviços digitalizadas em arquivo único de extensão pdf. identificado com o nome do funcionário e apresentar documento original para conferência;



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

**P2020-0663670**

- 4.2.2.1.11 Todos os prestadores de serviços deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- 4.2.2.1.12 Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão exercer suas atividades portando crachá de identificação à altura do tórax;
- 4.2.2.1.13 O crachá de identificação conterá o nome da empresa, o nome, fotografia e identificação civil do prestador de serviços e a expressão “A serviço do PJRJ”, podendo este ser recusado pelo fiscal do contrato, se não atendidas essas especificações.
- 4.2.2.1.14 Os custos de fornecimento dos crachás serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;
- 4.2.2.1.15 A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de prestador de serviços que não atenda às qualificações inerentes à execução dos serviços contratados ou sempre que solicitado pelo PJRJ;
- 4.2.2.1.16 Os critérios de aferição de resultados serão dispostos na forma dos **ANEXO “C – Orientações para estimativas de esforço de atividades utilizando USTs” e “D – Indicadores e Adequações no pagamento”**.
- 4.2.2.1.17 Os descumprimentos contratuais decorrentes de ações dos prestadores de serviços serão imputados à CONTRATADA e serão objeto de glosas e procedimentos apuratórios pertinentes;
- 4.2.2.1.18 A CONTRATADA deverá alocar, dentre os prestadores de serviços sugeridos, gestores de equipe, para exercer papéis de liderança, coordenação e gerenciamento, com obrigação de gerenciar integralmente as atividades das equipes técnicas;
- 4.2.2.1.19 Dentre as atividades que deverão ser executadas pelos gestores de equipe destacam-se:
- 4.2.2.1.19.1 Orientar, coordenar e supervisionar a equipe técnica da CONTRATADA alocada para a prestação do serviço;
- 4.2.2.1.19.2 Tratar as prioridades, delegar e distribuir as demandas para os prestadores de serviços;



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

**P2020-0663670**

- 4.2.2.1.19.3 Identificar, receber, organizar e programar as atividades referentes às demandas sob sua gestão;
- 4.2.2.1.19.4 Controlar a qualidade dos serviços prestados;
- 4.2.2.1.19.5 Promover ações de capacitação e reciclagem da equipe visando assegurar o nível de competências necessárias à adequada execução dos serviços;
- 4.2.2.1.19.6 Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades, em especial os níveis de serviço exigidos;
- 4.2.2.1.19.7 Apresentar, mensalmente, no Relatório Mensal de Execução de Serviços, informações gerenciais sobre o desempenho e os serviços executados e pendentes dentro do mês de medição;
- 4.2.2.1.19.8 Participar, sempre que convocado, de reuniões organizadas pelo PJERJ relativas às atividades sob sua gestão;
- 4.2.2.1.19.9 Contribuir para a melhoria dos processos de trabalho através da racionalização de rotinas e procedimentos técnicos;
- 4.2.2.1.19.10 Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do PJERJ;
- 4.2.2.1.19.11 Informar sobre necessidade de eventuais intervenções junto a órgãos do PJERJ ou outros fornecedores;
- 4.2.2.1.19.12 Ser o ponto de contato entre o PJERJ e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, informando sobre o andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- 4.2.2.1.20 A equipe de prestadores de serviço da CONTRATADA estará sob a orientação:
- 4.2.2.1.20.1 Da Assessoria do Escritório de Projetos do Gabinete da DGTEC: serviço de planejamento, e monitoramento e controle de projetos de TI, e serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI;
- 4.2.2.1.20.2 Do Departamento de Suporte e Atendimento: serviço de gestão de análise de negócios, serviço de análise de negócios e serviço de apoio didático de TI.

**4.2.2.2 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços**



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

**P2020-0663670**

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

**4.2.2.2.1 Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI e Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI:**

- 4.2.2.2.1.1 Conhecimento básico de inglês técnico;
- 4.2.2.2.1.2 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 4.2.2.2.1.3 Certificado de participação no Treinamento Inicial previsto neste Termo de Referência.

**4.2.2.2.2 Serviço de Gestão de Análise de Negócios, Serviço de Análise de Negócios e Serviço de Apoio Didático de TI.**

- 4.2.2.2.2.1 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 4.2.2.2.2.2 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>);
- 4.2.2.2.2.3 Certificado de participação no Treinamento Inicial previsto neste Termo de Referência.

4.2.2.2.3 As qualificações específicas que os prestadores de cada equipe devem possuir estão informadas nos **“ANEXO E – Qualificação da equipe de prestadores de serviços”**;

4.2.2.2.4 Os prestadores de serviços da CONTRATADA só poderão iniciar suas atividades na equipe em que serão alocados após a comprovação de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção do Certificado de participação no Treinamento Inicial, cujo prazo deve ser observado nos itens 4.2.2.2.10 e 4.2.2.2.11;



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

**P2020-0663670**

4.2.2.2.5 Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar sempre que solicitado, que as exigências de qualificações exigidas continuam sendo cumpridas;

4.2.2.2.6 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;

4.2.2.2.7 Após o período de 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato, os prestadores de serviços deverão iniciar suas atividades na equipe em que serão alocados com a comprovação, pela CONTRATADA, de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência;

4.2.2.2.8 Caso os prazos determinados no item acima não sejam cumpridos, o prestador de serviços 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;

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

4.2.2.2.9.1 Informações gerais sobre o PJERJ;

4.2.2.2.9.2 Normas de postura, ética e comportamento;

4.2.2.2.9.3 Conscientização de como usar os recursos computacionais do PJERJ;

4.2.2.2.9.4 Normas, políticas e diretrizes de Segurança da Informação do PJERJ;

4.2.2.2.9.5 Informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

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

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

4.2.2.2.12 O PJERJ fornecerá à Contratada toda a informação acerca de sua organização e normas que se fizerem necessárias à elaboração do treinamento;



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

**P2020-0663670**

4.2.2.2.13 A Contratada deverá entregar ao PJERJ, com 5 dias úteis de antecedência, da data prevista para realização do treinamento, um Plano de Treinamento, abordando, dentre outros, os tópicos estabelecidos no item 4.2.2.2.9;

4.2.2.2.14 A execução do Plano de Treinamento será avaliada periodicamente pelo PJERJ, que poderá solicitar, sempre que necessário, as devidas alterações, sem ônus para CONTRATANTE;

4.2.2.2.15 O treinamento poderá ser realizado nas dependências do PJERJ ou no município do Rio de Janeiro e não poderá acarretar prejuízo as atividades desempenhadas pelos prestadores de serviço;

4.2.2.2.16 Os treinamentos deverão ser prestados em dias úteis (de segunda a sexta-feira), no período compreendido entre 09 e 19 horas. Cada treinamento deverá ter uma carga horária diária de, no máximo, 08 (oito) horas;

4.2.2.2.17 As datas, horário e composição das turmas para o treinamento deverão ser previamente acordados com o Contratante;

4.2.2.2.18 Caberá à CONTRATADA prover o material didático em idioma Português do Brasil;

4.2.2.2.19 Para cada treinamento realizado, a CONTRATADA deverá emitir certificado de participação no curso, contendo, no mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;

4.2.2.2.20 As despesas decorrentes do treinamento (alocação de instrutores, confecção do material didático e de certificados para os treinados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

#### **4.2.2.3 Horários de atendimento**

4.2.2.3.1 A CONTRATADA deverá estruturar as equipes para realizar atendimento no Horário Padrão, compreendido entre 08h00min e 20h00min nos dias úteis, considerando o calendário oficial do PJERJ para o Estado do Rio de Janeiro;



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

**P2020-0663670**

4.2.2.3.2 Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas extras decorrentes dos atendimentos fora dos dias e horário padrão.

**4.2.2.4 Infraestrutura para a Prestação do Serviço**

4.2.2.4.1 O PJERJ disponibilizará instalações físicas com mobiliário, telefones fixos para comunicação interna entre as serventias do PJERJ, computadores, impressoras e seus insumos para os profissionais da CONTRATADA lotados nas dependências do PJERJ com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato;

4.2.2.4.2 As impressoras e seus respectivos insumos serão fornecidos pelo PJERJ com a finalidade de atender aos serviços de escopo deste Termo de Referência;

4.2.2.4.3 O PJERJ adota como boa prática de sustentabilidade a utilização mínima de recursos de impressão, desta forma, os documentos deverão ser apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico;

4.2.2.4.4 A CONTRATADA deverá fornecer a seus prestadores toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, com exceção do especificado no item 4.2.2.4.1 e 4.2.2.4.2;

4.2.2.4.5 Dentre os recursos que compõem a infraestrutura para prestação dos serviços, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para o PJERJ, destacam-se:

4.2.2.4.5.1 Ferramentas, equipamentos, softwares e outros recursos técnicos, inclusive headsets para uso de todos os prestadores de serviços de atendimento telefônico, sempre homologados e autorizados pelo PJERJ, necessários à execução dos serviços;

4.2.2.4.5.2 Meios para comunicação dos prestadores de serviços, entre si ou com o PJERJ, que não seja o telefone fixo;

4.2.2.4.5.3 Meios para transporte de prestadores de serviços, equipamentos, peças, componentes e outros recursos necessários para todos os atendimentos realizados;

4.2.2.4.6 A CONTRATADA deverá manter atualizados e em perfeito estado de conservação e funcionamento todos os recursos de infraestrutura fornecidos;

**4.2.2.5 Transição do Contrato**



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

**P2020-0663670**

4.2.2.5.1 Nos primeiros 60 (sessenta) dias a contar do início da vigência do contrato, não serão aplicadas, nas notas fiscais de pagamento, as adequações no pagamento previstas no **“ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento”**;

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

4.2.2.5.3 O plano deverá conter todos os aspectos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades) e informações necessárias para garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços após o desligamento da CONTRATADA, entre as quais se destacam:

4.2.2.5.3.1 Descrição detalhada da abordagem de transição, incluindo o modelo de gerenciamento a ser adotado, bem como os produtos gerados em cada etapa;

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

4.2.2.5.3.3 Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes;

4.2.2.5.3.4 Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição;

4.2.2.5.3.5 Cronograma detalhado, contemplando todas as atividades, prazos, esforços, responsabilidades e entregáveis de cada fase ou atividade;

4.2.2.5.4 A partir do 90º dia anterior ao término da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao PJERJ relatórios quinzenais contendo:

4.2.2.5.4.1 Situação de cada projeto do portfólio de projetos.

4.2.2.5.4.2 Situação das aquisições referentes aos projetos de TI.

4.2.2.5.4.3 Demandas não concluídas que informem a situação de cada uma das SSTI pendentes e providências que estão sendo tomadas.



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

**P2020-0663670**

4.2.2.5.5 Os prazos para início das atividades de transição contratual referidos nos itens 4.2.2.5.2 e 4.2.2.5.4 poderão ser alterados pelo PJERJ, caso o término do contrato decorra de rescisão ou qualquer outra interrupção do contrato ocorrida antes do final da vigência prevista;

4.2.2.5.6 A CONTRATADA manterá os serviços contratados no PJERJ após o término do contrato durante o tempo necessário para solução das SSTI pendentes e para elaboração e registro dos conhecimentos que ainda não estiverem contidos na Base de Conhecimento (ou no Repositório de Gerência de Configuração);

4.2.2.5.7 A relação da equipe dimensionada para a prestação dos deverá ser fornecida ao PJERJ com antecedência mínima de dez dias do término do contrato e atualizada imediatamente em caso de substituições;

4.2.2.5.8 A CONTRATADA devolverá, ao término do contrato, todos os recursos materiais cedidos pelo PJERJ para a prestação do serviço, nos termos do item 4.2.2.4.1, no mesmo estado em que foram recebidos. 4.2.2.4.1

### **4.2.2.6 Requisitos de Segurança da Informação**

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

4.2.2.6.2 A CONTRATADA deverá manter seus profissionais informados acerca das boas práticas de segurança da informação;

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

4.2.2.6.4 A CONTRATADA deverá reportar, imediatamente ao PJERJ, qualquer evento que represente ameaça à segurança da informação.

### **4.3. Requisitos Externos**

4.3.1. Dentre os dispositivos legais que o objeto da contratação e sua prestação e fornecimento devem observar, destacam-se:



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

**P2020-0663670**

- a. Lei Federal 8.666/93;
- b. Lei nº 10.520/02;
- c. Ato Normativo nº 03/2019;
- d. Ato Normativo PJERJ nº 9/2010;
- e. Ato Normativo PJERJ nº 6/2014;
- f. Ato Normativo TJ nº 10/2018;
- g. Ato Normativo TJ nº 17/2018;
- h. Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;
- i. Resolução CNJ nº 182/2013;
- j. Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);
- k. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014;
- l. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2017.

4.3.2. Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação da garantia;

4.3.3. É de responsabilidade da Contratada manter os horários em acordo com as Leis Trabalhistas e sindicais de categoria;

4.3.4. A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

4.3.5. As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.

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

### **5.1. Justificativa para não parcelamento do objeto**



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

**P2020-0663670**

5.1.1. Trata-se de prestação de serviço de natureza continuada, prestado mensalmente durante o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) meses. Todos os itens que compõem o serviço descrito na planilha contida no item 2.1 deverão ser ofertados por um único fornecedor;

5.1.2. A divisão dos serviços de TI a serem contratados, nos termos da legislação pertinente, não é tecnicamente viável, pois guardam uma relação de dependência entre si. Uma aquisição separada implicaria num alto risco de problemas na execução e fiscalização, podendo trazer conflitos entre diferentes fornecedores para fins de definição de responsabilidades relacionados ao mesmo serviço;

5.1.3. A equipe de planejamento da contratação entende não ser viável o parcelamento da solução, pois:

5.1.3.1. Reduziria a presteza e celeridade no atendimento caso os serviços fossem atendidos por diferentes empresas uma vez que teriam de encaminhar solicitações entre elas e manter uma base de requisitos comuns em conjunto;

5.1.3.2. Aumentaria o risco de não se manter a rastreabilidade e a atualização adequada das bases dos serviços contratados. A equipe de planejamento da licitação entende que as equipes são fortemente integradas;

5.1.3.3. Afetaria negativamente a economicidade, pois, dado o tamanho do serviço prestado, as necessidades de infraestrutura e gestão podem ser otimizadas.

## 5.2. Metodologia de Trabalho

### 5.2.1. Forma de Execução / Fornecimento / Justificativa

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses, incluindo os itens abaixo descritos:

Item	Descrição	Quantidade Mensal de UST
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	1.700 UST
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	500 UST
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	92 UST



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

**P2020-0663670**

IV	Serviço de Análise de Negócios.	1.648 UST
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	438 UST

5.2.1.1. Todos os serviços descritos na tabela do item 5.2.1 serão executados de forma contínua e indireta durante toda a vigência do contrato e serão pagos mensalmente, a fim de garantir a pleno atendimento às demandas para o serviço;

5.2.1.2. Não há compromisso do PJERJ em consumir todas as UST contratadas, sendo pagas conforme o subitem **“6.10.4 – Condições de Pagamento”** apenas as USTs efetivamente solicitadas, recebidas e aprovadas.

## 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

### 6.1. Papéis e Responsabilidades

6.1.1. Será designada pelo PJERJ uma Equipe de Gestão da Contratação, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o Art. 67 da Lei 8.666/93;

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

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
Fiscal Técnico	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li></ul>



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

**P2020-0663670**

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</li><li>• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.</li></ul>
Fiscal administrativo	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.</li></ul>
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa CONTRATADA;</li><li>• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;</li><li>• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.</li></ul>



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

**P2020-0663670**

Papel	Entidade	Responsabilidades
Agente Administrativo do Contrato	PJERJ-DGLOG/DICON	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliar o gestor e o fiscal nas questões administrativas e financeiras dos contratos.</li></ul>

## 6.2. Fiscalização

### 6.2.1. Atribuições do Gestor

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

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

6.2.1.3. O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela contratada, após confirmada a execução do objeto contratado.

### 6.2.2. Atribuições do Fiscal

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

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

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



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

**P2020-0663670**

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

6.2.2.5. O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela contratada, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência.

### **6.3. Dos Critérios de Sustentabilidade**

6.3.1. A contratada obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

6.3.2. A contratada deverá, em suas atividades, atender à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;

6.3.3. As atividades desempenhadas pela contratada devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida;

6.3.4. A Contratada exercerá suas atividades promovendo a conservação dos recursos naturais, sejam eles hídricos, edáficos e atmosféricos, no que couber;

6.3.5. A Contratada estabelecerá ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos, no que couber;

6.3.6. A Contratada realizará treinamento dos profissionais alocados na contratação quanto à gestão ambiental, em especial os relacionados com ecoeficiência e gestão de resíduos, no que couber;

6.3.7. A Contratada deverá, durante a vigência do contrato, cumprir e atualizar-se, quando necessário, a legislação referente à logística reversa;



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

**P2020-0663670**

6.3.8. A Contratada adotará práticas de sustentabilidade, como a realização de programa interno de treinamento de seus profissionais visando otimizar o consumo de energia elétrica e água e, a redução da produção de resíduos sólidos no desempenho de suas atividades laborais, adotando as boas práticas neste sentido, que visem à redução de consumo, observadas as normas ambientais vigentes;

6.3.9. A Contratada obedecerá às determinações do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), e de seus desdobramentos como o PGRSS, o PGRCC, entre outros, do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

6.3.10. A Contratada será responsável pelo descarte das peças substituídas ou demais insumos decorrentes da prestação dos serviços, obedecendo aos procedimentos estabelecidos na legislação vigente, devendo, quando solicitado pelo Órgão Fiscal, apresentar a comprovação dos procedimentos alinhados aos dispositivos normativos em vigor.

**6.4. Deveres e Responsabilidades da Contratante:**

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

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

6.4.3. Comunicar à CONTRATADA, com antecedência mínima de 24 horas, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato;

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

6.4.5. Nomear a Equipe de Gestão da Contratação para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;



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

**P2020-0663670**

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

6.4.7. 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.

**6.5. Deveres e responsabilidades da Contratada:**

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

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

6.5.3. A Contratada obrigar-se-á a manter o contingente laborativo no quantitativo adequado à prestação das atividades, garantindo a prestação dos serviços alinhados aos padrões de excelência almejados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais;

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

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

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



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

**P2020-0663670**

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

6.5.8. A Contratada indicará, 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 indicando 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;

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

6.5.10. Atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção sem ônus para o PJERJ;

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

6.5.12. 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;

6.5.13. 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;



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

**P2020-0663670**

6.5.14. 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, os seus profissionais 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;

6.5.15. A Contratada será responsável pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante toda a execução dos serviços, assim como pela boa apresentação de seus profissionais; deverá zelar para que todos os seus profissionais executem suas atividades seguindo as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, meio ambiente, higiene e saúde;

6.5.16. 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;

6.5.17. 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, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos que, porventura, ocorrerem na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;

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

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

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



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

**P2020-0663670**

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

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

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

6.5.24. Assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei;

6.5.25. A Contratada assumirá as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal Técnico;

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

6.5.27. 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;

6.5.28. Apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas;

6.5.29. Disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJERJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato;

6.5.30. A Contratada deverá manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, nos moldes previstos neste documento, que não terão, em hipótese alguma, qualquer vínculo de emprego com a Contratante, sendo de exclusiva responsabilidade da empresa as despesas com todos os encargos



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

**P2020-0663670**

e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias e fiscais, preservando a Contratante de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato;

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

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

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

6.5.34. Todos os custos decorrentes da execução dos serviços, dentro ou fora do horário de expediente do PJERJ, tais como deslocamentos, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras, correrão por conta da CONTRATADA;

6.5.35. 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;

6.5.36. 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;

6.5.37. 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;

6.5.38. 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;



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

**P2020-0663670**

6.5.39. A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal do período correspondente à prestação dos serviços, acompanhada da documentação necessária, para pagamento em 30 dias após a data de sua autuação no Protocolo do Tribunal de Justiça, conforme previsto na cláusula relativa ao pagamento;

6.5.40. O PJERJ exime-se de quaisquer demandas, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza que decorram de ações da CONTRATADA;

6.5.41. A jornada de trabalho dos prestadores de serviços alocados para atendimento ao PJERJ deverá respeitar a carga horária máxima permitida em Lei;

6.5.42. 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;

6.5.43. A Contratada deverá obedecer às orientações contidas na Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012, quanto aos seguintes indicadores:

- a. Identificação e monitoramento da atualização da legislação e de outros regulamentos aplicáveis;
- b. Registros de comprovação do atendimento à legislação e outros regulamentos aplicáveis;
- c. Conformidade sanitária, de acordo com a legislação vigente;
- d. Conformidade trabalhista, de acordo com a legislação vigente;
- e. Conformidade previdenciária, de acordo com a legislação vigente;
- f. Conformidade tributária, de acordo com a legislação vigente;
- g. Conformidade fiscal de acordo com a legislação vigente;
- h. 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.

## **6.6. Formas de Acompanhamento do Contrato**

### **6.6.1. Evento / Forma de acompanhamento**

<b>Evento</b>	<b>Forma de acompanhamento</b>
---------------	--------------------------------



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

**P2020-0663670**

Apresentação do prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação da conformidade da documentação às normas do PJERJ e às exigências do Termo de Referência.</li></ul>
Desligamento de prestador de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento de comunicação da CONTRATADA.</li></ul>
Recebimento do objeto da contratação: Avaliação das Atividades Executadas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Recebimento do Relatório Mensal de Execução de Serviços (entregue pela CONTRATADA);</li><li>• Preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da CONTRATADA;</li><li>• Verificação do cumprimento dos NMS no mês de referência (Avaliação e comparação com as informações apuradas pelo PJERJ);</li><li>• Apuração das glosas pertinentes;</li><li>• Verificação do cumprimento das cláusulas especificadas no termo de referência;</li><li>• Descrição das irregularidades e não conformidades encontradas;</li><li>• Elaboração do Relatório de Acompanhamento do Serviço;</li><li>• Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo e da Autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura e entrega a CONTRATADA;</li><li>• Avaliar abertura de procedimento apuratório.</li></ul>
Pagamento de fatura mensal de serviços	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaboração do documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato pela Equipe de Gestão da Contratação;</li><li>• Verificação dos termos e valores da nota fiscal;</li><li>• Atestar Nota Fiscal: Será aposta no verso da primeira via do documento fiscal ou de outro documento comprobatório, mediante o seguinte texto padronizado: "Declaro que foram prestados os serviços a que se refere o presente documento". Data, nome, lotação, função, matrícula e assinatura do fiscal e do gestor; seguido de "visto" do agente administrativo, acompanhado de nome, lotação, função e assinatura.</li></ul>
Transição contratual (encerramento)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Análise crítica e acompanhamento do Plano de Transição Contratual e demais informações prestadas pela CONTRATADA;</li><li>• Acompanhar a devolução dos recursos cedidos pelo PJERJ;</li><li>• Acompanhar a resolução das SSTI pendentes.</li></ul>

## 6.7. Instrumento de Medição de Resultados



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

**P2020-0663670**

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

6.7.2. O Relatório Mensal de Execução de Serviços deverá conter informações completas sobre os serviços de TI prestados, incluindo no mínimo:

6.7.2.1. A situação atualizada de todos os projetos;

6.7.2.2. Medições referentes a todos os indicadores do **“ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento”** com planos de ação para melhoria da qualidade de todos os serviços prestados e recuperação dos que apresentaram resultados inferiores ao NMS – Nível Mínimo de Serviço;

6.7.2.3. A avaliação do nível mínimo de serviço atingido e plano de ação para melhoria da qualidade;

6.7.2.4. Informações detalhadas sobre o desempenho e os serviços executados para análise gerencial;

6.7.2.5. Para cada SSTI concluída no mês de referência deverão vir relacionados os entregáveis/artefatos que permitam medições do nível de serviço de cada tarefa contendo os respectivos indicadores apontados em **“6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade”**;

6.7.2.6. Planos de ação para melhoria da qualidade dos serviços prestados e recuperação dos que apresentaram resultados inferiores ao NMS no mês anterior;

6.7.2.7. Gráficos da evolução dos indicadores apresentados em **“6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade”**, consolidado por mês e agregando SSTIs de mesmo tipo;

6.7.2.8. Serviços pendentes (em andamento) com respectivas justificativas, ações corretivas e preventivas;

6.7.2.9. Gráficos da evolução de todos os indicadores do **“ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento”**;

6.7.2.10. Soluções adotadas para correção das irregularidades apontadas pelo PJERJ e os resultados que comprovem a sua eficácia;



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

**P2020-0663670**

- 6.7.2.11. A quantidade acumulada de requisitos de negócios e demais artefatos internos e externos registrados na Base de Conhecimento, classificada por tipo de artefato e por sistema relacionado;
- 6.7.2.12. Declaração de que a ferramenta de Gerenciamento de Projetos de TI está refletindo a situação atualizada de todos os projetos do portfólio do Escritório de Projetos da DGTEC;
- 6.7.2.13. Demonstrativo de capacitação dos prestadores de serviço e treinamentos executados no período conforme exigido neste Termo de Referência;
- 6.7.2.14. Relação completa dos prestadores de serviços, separados por equipe, com a indicação dos prestadores apresentados, desligados, em férias e afastados por qualquer motivo no período;
- 6.7.2.15. O PJERJ poderá a qualquer momento solicitar inclusão ou exclusão de conteúdos no relatório ou modificação da apresentação;
- 6.7.2.16. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará o Relatório de Acompanhamento do Serviço com a apuração dos NMS realizada pelo PJERJ, aplicação das adequações no pagamento pertinentes e avaliação dos serviços e relatório da CONTRATADA;
- 6.7.2.17. Neste relatório, a Equipe de Gestão da Contratação apontará quais SSTIs foram aceitas, sendo computadas para fins de faturamento e quais foram rejeitadas;
- 6.7.2.18. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará para instruir o processo de pagamento de fatura, documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da CONTRATADA no que tange aos serviços prestados;
- 6.7.2.19. A Equipe de Gestão da Contratação exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da CONTRATADA, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da CONTRATADA de gerenciar, por meio de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades;
- 6.7.2.20. O PJERJ poderá instaurar procedimento apuratório na ocorrência de descumprimentos contratuais que considerar graves, de irregularidades recorrentes, ou, ainda, de quaisquer outros eventos que causem prejuízo ou caracterizem redução na qualidade dos serviços prestados;



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

**P2020-0663670**

6.7.2.21. Os casos omissos serão resolvidos pelo PJERJ, com base na Lei Federal nº 8.666/1993, nos princípios de direito público e, subsidiariamente, em outras leis aplicáveis ao tema em questão.

**6.7.3. Metodologia de Avaliação da Qualidade/Critérios de Avaliação**

6.7.3.1. Serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI e Serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI:

6.7.3.1.1. A qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA será avaliada por meio dos indicadores descritos no “ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento”.

6.7.3.1.2. O “ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento” contém as fórmulas para cálculo dos indicadores alcançados pela CONTRATADA;

6.7.3.1.3. Os níveis de serviço calculados servirão de base para determinação dos percentuais de descontos (adequações no pagamento) previstos no “ANEXO D – Indicadores e Adequações no Pagamento”, que serão aplicados sobre o valor mensal do contrato;

6.7.3.1.4. O percentual total de desconto, obtido da soma dos percentuais descritos neste item, será aplicado sobre o valor total do pagamento mensal, conforme cálculo abaixo:

$$PM = \left( 1 - \frac{\sum gp}{100} \right) \times VM$$

*onde:*

*PM = Pagamento mensal devido à CONTRATADA;*

*gp = Adequações no Pagamento do período determinadas conforme ANEXO*

*D - Indicadores Adequações no Pagamento;*

*VM = Valor mensal do contrato.*

6.7.3.1.5. Os níveis de serviço deverão ser apurados pela CONTRATADA com base na metodologia indicada no item acima e informados no “ANEXO I - Relatório Mensal de Atividades”;



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

**P2020-0663670**

6.7.3.1.6. Reduções, por qualquer motivo, do quadro de prestadores de serviços da CONTRATADA e variações da demanda não serão aceitos como justificativas para não cumprimento das metas definidas no **“ANEXO D - Indicadores e Adequações no Pagamento”**, estando os pagamentos invariavelmente sujeitos a todas as adequações no pagamento pertinentes;

6.7.3.1.7. Outras justificativas da CONTRATADA para não cumprimento das metas serão submetidas à avaliação do PJERJ;

6.7.3.1.8. Além das avaliações mensais previstas neste Termo de Referência, o PJERJ poderá realizar outras que julgar necessárias, visando a qualquer aspecto acionado ao objeto do contrato, devendo a CONTRATADA fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada.

**6.7.3.2. Serviço de gestão de análise de negócios, Serviço de análise de negócios e Serviço de apoio didático de TI:**

6.7.3.2.1. Os indicadores serão aferidos pelo PJERJ utilizando-se das informações de apuração fornecidas, bem como através de diligências próprias.

6.7.3.2.2. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre o PJERJ e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade dos serviços contratados;

6.7.3.2.3. Os NMS exigidos da CONTRATADA serão avaliados utilizando as SSTI de atividades criadas no contexto desta prestação contratual;

6.7.3.2.4. Dado que uma SSTI pode ser composta de uma ou mais tarefas e que as tarefas geram entregáveis dos serviços prestados, cada tarefa será base para uma avaliação de qualidade;

6.7.3.2.5. Os Artefatos deverão ser avaliados pelos indicadores Completude, Clareza, Consistência;

6.7.3.2.6. Na avaliação da tarefa será considerada a avaliação dos artefatos bem como da realização e do prazo da tarefa;

6.7.3.2.7. No **“ANEXO B – Detalhamento de Requisitos Funcionais”** estão descritas todas as possíveis tarefas a serem executadas, bem como todos os possíveis artefatos;



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

**P2020-0663670**

- 6.7.3.2.8. A relação de tarefas e artefatos pode ser alterada pelo CONTRATANTE conforme julgar necessário;
- 6.7.3.2.9. A CONTRATADA deverá solicitar aprovação do planejamento da demanda e caso no decorrer da análise necessitar de alteração de planejamento será necessária nova autorização;
- 6.7.3.2.10. Os indicadores deverão ser apurados pela CONTRATANTE utilizando-se, além dos entregáveis, a ferramenta HPSM (de controle das SSTIs), o Repositório de Gerência de Configuração e controles implementados em conjunto com o PJERJ;
- 6.7.3.2.11. Em caso de descumprimento de algum nível mínimo de serviço exigido para determinado indicador, deverão ser apresentadas causas da não conformidade e propostas específicas de melhoria no relatório do mês subsequente;
- 6.7.3.2.12. A fim de regular o acompanhamento dos indicadores, define-se o momento de apuração e divulgação dos mesmos;
- 6.7.3.2.13. Os indicadores têm a apuração vinculada a SSTI cuja tarefa que medem está associada. Eles deverão ser calculados na ocasião da conclusão da solicitação, que pode ocorrer em qualquer dia do mês;
- 6.7.3.2.14. Os indicadores serão divulgados reunindo todas as SSTIs concluídas em um determinado mês no respectivo Relatório Mensal de Execução de Serviços;
- 6.7.3.2.15. No último mês de vigência do contrato, a divulgação dos indicadores será semanal, e o respectivo pagamento será postergado até o fim do período de garantia de maneira que a avaliação do nível mínimo de serviço exigido seja contemplada na última fatura do contrato;
- 6.7.3.2.16. Os indicadores devem ser apurados desde o início da vigência contratual, independente da aplicação ou não de glosa, e apresentados em Relatórios de Execução de Serviços;
- 6.7.3.2.17. As UST's dos artefatos poderão ter um fator multiplicador conforme a sua complexidade. A relação da complexidade, bem como a descrição de como a definir está conforme tabela abaixo:



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

**P2020-0663670**

Complexidade	Descrição	Fator Multiplicador
Baixa	Elaboração de artefatos que exijam apenas o entendimento do problema apresentado ou apenas para fins de registros de acordos ou regras de negócio. Exemplo: Atas de reunião, Reuniões.	1
Intermediária	Elaboração de artefatos que exijam propostas de soluções, além dos registros de entendimento. Exemplo: Documento de entendimento, Levantamento de Relatórios.	1,25
Mediana	Elaboração ou alteração de artefatos que exijam análise de usabilidade, processo de negócio “as-is” e “to-be”, regras de negócio preexistentes, conflitos com outros requisitos de negócio. Exemplo: Casos de uso, Manuais, Dicas de Sistema.	1,5
Alta	O mesmo da complexidade mediana, mas que, no entanto, necessite de uma formatação fora do padrão, ou que exija o uso de alguma modelagem, como por exemplo, BPM ou apresentações em slides para validação das regras de negócio. Exemplos: Fluxogramas, Treinamento presencial, Vídeos Didáticos.	2

6.7.3.2.18. A tabela e os exemplos dados são meramente ilustrativos, podendo ser alterados pela CONTRATANTE;

6.7.3.2.19. Além das avaliações mensais previstas neste Termo de Referência, o PJERJ poderá realizar outras que julgar necessárias, visando a qualquer aspecto relacionado ao objeto do contrato, devendo a CONTRATADA fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada;

6.7.3.2.20. As ações da CONTRATADA que caracterizem tentativas de adulterar os resultados dos indicadores, constatadas a qualquer momento, serão consideradas faltas graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório, sem prejuízo da aplicação das glosas conforme previsto em “6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade” e 6.7.4 – Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido”;

6.7.3.2.21. Abaixo segue a descrição de cada indicador de NMS, incluindo informações sobre o quantitativo de glosa aplicada e sua progressão devido à divergência para as metas estabelecidas:



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

**P2020-0663670**

Indicador	IND01 – Completude
Finalidade	Garantir a entrega completa dos serviços, buscando a preservação dos ativos de conhecimento.
Descrição	<p>Pergunta: Todas as partes que compõem o artefato estão presentes no arquivo que foi registrado no Repositório de Gerência de Configuração?</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizada por meio da revisão do artefato que é o resultado esperado de uma tarefa elencada em uma SSTI;</li><li>• Deve ser verificado se o artefato está no Repositório de Gerência de Configuração.</li></ul>
Cálculo	<p>A partir da referência para um entregável e de um padrão para este, deve ser verificado se todas as partes mínimas estão presentes no arquivo que foi registrado no Repositório de Gerência de Configuração. Em caso de resposta negativa, o Fiscal deve quantificar e relatar o percentual de partes ausentes sobre o total de partes mínimas esperadas.</p> $Completude = \frac{PartesContabilizadas}{TotaldePartesMínimas} (\%)$ <p>Caso o entregável de uma tarefa, extraordinariamente, possua mais de um artefato ou caso o artefato esteja distribuído em mais de um arquivo, estes devem ser considerados em conjunto para fins de cálculo do percentual.</p> <p>Para fins de arredondamento, serão suprimidos os dígitos a partir da 3ª casa decimal.</p>
Nível Mínimo Exigido	Resposta afirmativa a questão proposta na descrição. ( <i>Completude = 100%</i> ).
Tolerância	Não serão aceitas SSTIs que contenham tarefas cuja completude seja menor que 70%.
Fator de ajuste do serviço (FAS)	<p>Para fins de apuração de glosa será computado o percentual de partes ausentes sobre o total de partes mínimas esperadas. A glosa pode variar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5% do total de USTs da tarefa para percentual entre 90 a 99,99% de partes presentes;</li><li>• 10% do total de USTs da tarefa para percentual entre 80 a 89,99% de partes presentes;</li><li>• 20% do total de USTs da tarefa para percentual entre 70 a 79,99% de partes presentes.</li></ul>

Indicador	IND02 – Prazo
-----------	---------------



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

**P2020-0663670**

Finalidade	Estimular a eficiência nas solicitações, buscando a celeridade e controles adequados.
Descrição	<p>Pergunta: O artefato foi entregue no prazo previsto pela SSTI?</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uma SSTI contém os prazos acordados para entrega de cada tarefa que a compõe;</li><li>• Uma SSTI só poderá ser entregue se todas as suas tarefas estiverem concluídas;</li><li>• Quando uma SSTI é aprovada para início, as datas de entrega previstas são calculadas e registradas a partir da data de aprovação para início somando-se o prazo previsto;</li><li>• Uma data de entrega prevista pode ser alterada para fins de planejamento, refletindo condições da CONTRATADA e da CONTRATANTE;</li><li>• O prazo, entretanto, poderá apenas ser ajustado pela CONTRATANTE, significando a concessão de mais tempo para a CONTRATADA cumprir suas responsabilidades na tarefa;</li><li>• A data de entrega efetiva é registrada na SSTI.</li></ul>
Cálculo	<p>A partir das informações presentes na SSTI, calcula-se o atraso relativo ao prazo de entrega. Para fins de apuração do indicador, o atraso é calculado como:</p> $Atraso = \frac{DataEntregaEfetiva - DataAprovaçãoInício}{prazo} * 100 (\%)$ <p>Para fins de apuração do indicador, o prazo e a diferença entre datas são determinados utilizando-se dias corridos.</p>
Nível Mínimo Exigido	Resposta afirmativa à questão proposta na descrição podendo aceitar um atraso menor que 100%.
Tolerância	Não serão aceitas SSTIs que contenham tarefas não concluídas.
Fator de ajuste do serviço (FAS)	<p>Para fins de apuração de glosa será utilizado o atraso calculado. A glosa pode variar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5% do total de USTs da tarefa para percentual entre 101 a 119% no cálculo.</li><li>• 10% do total de USTs da tarefa para percentual entre 120 a 150% no cálculo.</li><li>• 20% do total de USTs da tarefa para percentual maior que 150%</li><li>• Será acrescido 10% a cada 50 % a mais de atraso.</li></ul>



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

**P2020-0663670**

Indicador	IND03 – Clareza
Finalidade	Facilitar que as entregas dos serviços cumpram a função de comunicação entre partes interessadas, buscando a preservação dos ativos de conhecimento.
Descrição	Pergunta: O artefato está redigido de forma clara, garantindo um bom entendimento e evitando mais de uma interpretação em relação ao conteúdo apresentado?
Cálculo	<p>A partir da referência para um entregável, deve ser verificado se todas as partes mínimas estão claramente descritas. Os seguintes aspectos serão abordados de acordo com sua pertinência a parte avaliada:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Ausência de erros ortográficos e gramaticais evidentes;</li><li>✓ Correção no uso de jargões e termos técnicos;</li><li>✓ Consistência lógica entre premissas e conclusões;</li><li>✓ Legibilidade de elementos gráficos;</li><li>✓ Ausência de falhas graves na aderência a notações padrão;</li><li>✓ Ausência de falhas graves na aderência a padrões de documentação.</li></ul> <p>Em caso de resposta negativa, o Fiscal deve quantificar e relatar o percentual de partes reprovadas em sua avaliação.</p> $Clareza = \frac{PartesAprovadas}{TotaldePartesAvaliadas}(\%)$ <p>Caso o entregável de uma tarefa, extraordinariamente, possua mais de um artefato ou caso o artefato esteja distribuído em mais de um arquivo, estes devem ser considerados em conjunto para fins de cálculo do percentual.</p>
Nível Mínimo Exigido	Resposta afirmativa a questão proposta na descrição. ( <i>Clareza = 100%</i> ).
Tolerância	Não serão aceitas SSTIs que contenham tarefas cujos artefatos tenham clareza menor que 70%.
Fator de ajuste do serviço (FAS)	<p>Para fins de apuração de glosa será computado o percentual de partes aprovadas sobre o total de partes avaliadas. A glosa pode variar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5% do total de USTs da tarefa para percentual entre 90 a 99,99% de partes presentes;</li><li>• 10% do total de USTs da tarefa para percentual entre 80 a 89,99% de partes presentes;</li><li>• 20% do total de USTs da tarefa para percentual entre 70 a 79,99% de partes presentes.</li></ul>

Indicador	IND04 – Consistência
-----------	----------------------



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

**P2020-0663670**

Finalidade	Estimular a efetividade dos serviços, buscando correta externalização dos conhecimentos e a formalização deles para o PJERJ.
Descrição	Pergunta: As partes que compõem o artefato estão de acordo com sua especificação?
Cálculo	<p>A partir da referência para um entregável, deve ser verificado se todas as partes mínimas estão consistentemente descritas. Os seguintes aspectos serão avaliados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Aderência a especificações sobre conteúdo previstas no Termo de Referência ou em Método de Trabalho;</li><li>✓ Consistência nos relacionamentos, quando presentes, com outros artefatos, sistemas ou SSTIs.</li></ul> <p>Em caso de resposta negativa, o Fiscal deve quantificar e relatar o percentual de partes reprovadas em sua avaliação.</p> $Clareza = \frac{Partes\ Apro\ vadas}{Total\ de\ Partes\ Avaliadas} (\%)$ <p>Caso o entregável de uma tarefa, extraordinariamente, possua mais de um artefato ou caso o artefato esteja distribuído em mais de um arquivo, estes devem ser considerados em conjunto para fins de cálculo do percentual.</p>
Nível Mínimo Exigido	Resposta afirmativa a questão proposta na descrição. ( <i>Consistência = 100%</i> ).
Tolerância	Não serão aceitas SSTIs que contenham tarefas cujos artefatos tenham consistência menor que 70%.
Fator de ajuste do serviço (FAS)	<p>Para fins de apuração de glosa será computado o percentual de partes aprovadas sobre o total de partes avaliadas. A glosa pode variar entre:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 5% do total de USTs da tarefa para percentual entre 90 a 99,99% de partes presentes;</li><li>• 10% do total de USTs da tarefa para percentual entre 80 a 89,99% de partes presentes;</li><li>• 20% do total de USTs da tarefa para percentual entre 70 a 79,99% de partes presentes.</li></ul>

Indicador	IND05 – Realização
Finalidade	Garantir a entrega completa dos serviços, buscando observação objetiva de resultados esperados.



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

**P2020-0663670**

Descrição	<p>Pergunta: O resultado esperado determinado para a tarefa pode ser objetivamente observado?</p> <p>Observações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizada através da observação de um resultado esperado de uma tarefa elencada em uma SSTI;</li><li>• O resultado esperado e sua observação são objetivamente descritos quando da aplicação deste indicador em uma lista de verificação.</li></ul>
Cálculo	<p>O indicador assume o valor VERDADEIRO se: A partir da descrição de um resultado esperado decorrente de um entregável, é possível ser verificado objetivamente se o mesmo foi materializado conforme especificado;</p> <p>O indicador assume o valor FALSO caso contrário.</p>
Nível Mínimo Exigido	<p>Resposta afirmativa a questão proposta na descrição. (<i>Realização = VERDADEIRO</i>).</p>
Tolerância	<p>Não serão aceitas SSTIs que contenham tarefas cuja realização esteja indicada como "FALSO".</p>
Fator de ajuste do serviço (FAS)	<p>Para fins de apuração este indicador não suporta ajuste.</p>

**6.7.4. Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido:**

**6.7.4.1. Serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI e Serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI:**

6.7.4.1.1. Os níveis mínimos de serviço que devem ser cumpridos pela contratada estão previstos no "ANEXO D - Indicadores e Adequações no Pagamento";

6.7.4.1.2. Serão considerados recebidos e aceitos os serviços que estiverem de acordo com o nível mínimo de serviço exigido, avaliados conforme "6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade";

6.7.4.1.3. Quando houver alteração no pagamento em razão da medição apurada, o Fiscal Técnico dará ciência ao contratado da adequação no pagamento, em razão da medição apurada (resultado do indicador).



**6.7.4.2. Serviço de gestão de análise de negócios, Serviço de análise de negócios e Serviço de apoio didático de TI:**

6.7.4.2.1. Todas as entregas previstas e efetivadas serão avaliadas individualmente e seu aceite integral ou parcial é condição para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento;

6.7.4.2.2. Serão considerados recebidos e aceitos os serviços que estiverem de acordo com o nível mínimo de serviço exigido, avaliados conforme **6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade”**;

6.7.4.2.3. O objeto é recebido mensalmente e o aceite é obtido pela consolidação de SSTIs concluídas e aprovadas na avaliação da qualidade do período;

6.7.4.2.4. O aceite será integral quando todas as SSTIs forem aprovadas sem ressalvas;

6.7.4.2.5. O objeto é recusado quando todas as SSTIs forem recusadas;

6.7.4.2.6. O aceite será parcial nos demais casos;

6.7.4.2.7. Para que uma SSTI seja aprovada na avaliação da qualidade cada tarefa que a compõe deve atingir o nível de tolerância esperado em todos os indicadores estipulados pela respectiva lista de verificação;

6.7.4.2.8. Caso alguma tarefa não atinja o nível de tolerância a SSTI correspondente será recusada;

6.7.4.2.9. As tarefas que alcançarem o nível de tolerância, mas não os níveis mínimos de serviço exigidos sofrerão glosa de acordo com cada indicador apurado, conduzindo a SSTI a uma aprovação com ressalvas;

6.7.4.2.10. Caso todas as tarefas atinjam o NMS a SSTI correspondente será aprovada sem ressalvas;

6.7.4.2.11. Caso o serviço recebido não atenda o nível mínimo de serviço exigido haverá incidência de glosa;

6.7.4.2.12. Excepcionalmente, nos dois primeiros meses de vigência contratual, não haverá incidência de glosa;



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

**P2020-0663670**

6.7.4.2.13. Desligamentos, substituições ou quaisquer aspectos de afastamentos de profissionais, por qualquer motivo, do quadro de prestadores de serviços da CONTRATADA e variações da demanda não serão aceitos como justificativas para não cumprimento das metas definidas nos indicadores de NMS estando os pagamentos invariavelmente sujeitos a todas as glosas pertinentes;

6.7.4.2.14. Outras justificativas da CONTRATADA para não cumprimento das metas serão submetidas à avaliação do PJERJ;

6.7.4.2.15. Todas as glosas previstas são cumulativas, isto é, o abatimento total a ser aplicado em um recebimento será a soma do percentual correspondente de glosa de cada indicador que não tenha alcançado o nível mínimo de serviço exigido;

6.7.4.2.16. Os abatimentos serão realizados na nota fiscal correspondente a prestação do serviço que ensejou a glosa;

6.7.4.2.17. A recorrência injustificada do não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

## **6.8. Estimativa de Volume de Bens / Serviços**

6.8.1. Para a realização da estimativa de volume foi utilizada a métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), que equivale à hora técnica necessária para a realização do serviço ou à geração de um produto ou artefato, durante o prazo contratual de 24 (vinte e quatro) meses.

Item	Bens / Serviços	Estimativa Total UST	Estimativa UST Mensal	Forma de Estimativa
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	40.800 quarenta mil e oitocentas USTs	1.700(mil e setecentas) USTs	Através de Dados Históricos da DGTEC.
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	12.000 (doze mil) USTs	500 quinhentas USTs	Através de Dados Históricos da DGTEC.



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

**P2020-0663670**

III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	2.208 (duas mil duzentas e oito) USTs	92 USTs	Previsão baseada na estimativa de equipe mínima prevista e análise de informações históricas coletadas pela equipe de planejamento da contratação.
IV	Serviço de Análise de Negócios.	39.552 (trinta e nove mil quinhentas e cinquenta e duas) USTs	1.648 USTs	Previsão baseada na estimativa de equipe mínima prevista e análise de informações históricas coletadas pela equipe de planejamento da contratação.
V	Serviço de Apoio Didático.	10.512 (dez mil quinhentas e doze) USTs	438 USTs	Previsão baseada na estimativa de equipe mínima prevista e análise de informações históricas coletadas pela equipe de planejamento da contratação.

## 6.9. Prazos e Condições

### 6.9.1. Etapa / Fase / Item / Prazo / Condição

Etapa/Fase/Item	Prazo/Condição
Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de Serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses.	Os serviços serão prestados mensalmente, em conformidade com as condições especificadas neste documento, de forma contínua durante 24 (vinte e quatro) meses com início no primeiro dia da vigência do contrato definido no memorando de início.

6.9.1.1. O prazo de duração do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a publicação do extrato do termo de contrato, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, II da Lei Federal nº 8.666/93, mediante termo aditivo que conterà cláusula de rescisão amigável.



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

**P2020-0663670**

6.9.1.2. A definição de dia útil para quaisquer eventos contratuais ou de serviços deve seguir o calendário oficial do PJERJ para o Estado do Rio de Janeiro;

6.9.1.3. Os prestadores de serviço iniciarão suas atividades no dia útil seguinte à aprovação pelo PJERJ, de toda a documentação de apresentação prevista no item - 4.2.2.1.9.

6.9.1.4. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao Fiscal do Contrato o desligamento de prestadores de serviços para que sejam adotadas as medidas de segurança necessárias;

6.9.1.5. Os prazos e condições abaixo se aplicam ao **Relatório Mensal de Execução de Serviços**, entregue pela CONTRATADA:

6.9.1.6. A CONTRATADA deverá entregar ao fiscal do contrato o relatório referente à prestação mensal de serviços até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço;

6.9.1.7. Os relatórios serão recusados caso estejam fora dos padrões definidos entre as partes ou com informações insuficientes ou não pertinentes;

6.9.1.8. Em caso de recusa, será permitido à CONTRATADA, uma única vez, entregar novo relatório no prazo de um dia útil a partir da notificação da recusa;

6.9.1.9. O Fiscal do contrato fará a avaliação do relatório no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data do recebimento, inclusive para as novas entregas após recusa;

6.9.1.10. Após avaliação do relatório, o Fiscal do contrato encaminhará à CONTRATADA o **Relatório de Acompanhamento do Serviço**;

6.9.1.11. Caso a CONTRATADA não entregue o relatório no prazo estabelecido, a avaliação mensal e o pagamento serão realizados considerando as informações apuradas pelo PJERJ;

6.9.1.12. Devem ser respeitados prazos e condições estabelecidos no item **“6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade”** e **“6.7.4 - Níveis Mínimos de Serviços do Objeto a ser recebido”**.

6.10. **Aceite, Alteração e Rescisão**

6.10.1. **Condição de Aceite**



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

**P2020-0663670**

6.10.1.1. Todos os serviços relativos ao objeto serão avaliados pelo PJERJ, que poderá aprová-los ou rejeitá-los por meio de aceite total, aceite parcial (com adequações no pagamento) ou recusa;

6.10.1.2. Será condição para aceite — e conseqüentemente para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento — o atendimento às especificações técnicas constantes no item **“4 – Especificação Técnica”** e aos limites mínimos aceitáveis, constantes no item **“6.7.4 – Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido”**;

6.10.1.3. A partir do 90º (nonagésimo) dia que antecede o término do contrato, o plano de transição contratual entregue e aprovado, bem como as demais condições tempestivamente previstas no item **“4.2.2.5 – Transição do Contrato”** farão parte das condições para aceite.

6.10.2. **Condição de Alteração**

6.10.2.1. Com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93, o contrato poderá ser alterado unilateralmente pelo PJERJ, destacando os seguintes itens:

6.10.2.1.1. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;

6.10.2.1.2. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites permitidos por lei;

6.10.2.1.3. Quando houver alteração para modificação do valor contratual, o contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

6.10.3. **Condição de Rescisão**

6.10.3.1. O contrato poderá ser rescindido, com as devidas justificativas e motivação, nas condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei Federal nº 8.666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

6.10.3.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos.

6.10.3.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos.



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

**P2020-0663670**

6.10.3.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados.

6.10.3.1.4. O atraso injustificado no início do fornecimento.

6.10.3.1.5. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Termo de Referência e no contrato.

6.10.3.1.6. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores.

6.10.3.1.7. O cometimento reiterado de faltas na sua execução.

6.10.3.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

6.10.3.3. A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da contratação, desde que haja conveniência para o PJERJ.

#### 6.10.4. Condições de Pagamento

##### 6.10.4.1. Etapa / Fase / Item

Item	Etapa / Fase	Serviço	Condições de Pagamento
I	Periodicamente (mês)	Planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no <b>“ANEXO D – Indicadores e Adequações no pagamento”</b> deste Termo de Referência.
II	Periodicamente (mês)	Apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no <b>“ANEXO D – Indicadores e Adequações no pagamento”</b> deste Termo de Referência.
III	Periodicamente (mês)	Gestão de análise de negócios.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no item <b>“6.7.4 – Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido”</b> .
IV	Periodicamente (mês)	Análise de negócios.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no item



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

P2020-0663670

			<b>“6.7.4 – Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido”.</b>
V	Periodicamente (mês)	Apoio Didático de TI.	Pagamento será faturado mensalmente podendo sofrer reduções com base no item <b>“6.7.4 – Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser recebido”.</b>

6.10.4.2. A prestação dos Serviços de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI e Serviço de apoio às aquisições necessárias aos projetos de TI será faturada mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida;

6.10.4.3. A prestação dos Serviços de gestão de análise de negócios, Serviço de análise de negócios e Serviço de apoio didático de TI será faturada mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida, bem como atendidos os itens abaixo:

6.10.4.3.1. Os NMS são apurados por meio de indicadores aplicados às tarefas de uma SSTI que servirão de base para determinação dos percentuais de descontos (glosas) previstos em **“6.7.4 – Níveis Mínimos do Serviço do objeto a ser recebido”**;

6.10.4.3.2. Para uma SSTI, o percentual de desconto é calculado sobre cada tarefa que a compõe. O pagamento mensal será referente ao somatório de todas as SSTIs entregues, aprovadas e descontadas – quando for o caso – no mês de referência conforme cálculo abaixo:

$$PM = \sum P_{SSTI}$$
$$\xrightarrow{\text{onde}} P_{SSTI} = VU_{UST} * \left( \sum_i FAS_i * UST_i \right)$$

Onde:

*PM = Pagamento mensal devido à CONTRATADA como somatório de pagamentos de SSTIs entregues, aprovadas e descontadas.*

*P<sub>SSTI</sub> = Pagamento de uma SSTI:*

*VU<sub>UST</sub> = Valor unitário de uma UST*

*$\sum_i \dots$  = somatório de USTs de cada tarefa de uma SSTI*



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

**P2020-0663670**

*FAS<sub>i</sub> = fator de ajuste do serviço: redução percentual de acordo com o nível de serviço para uma tarefa "i" determinado conforme "6.7.3 – Metodologia de Avaliação da Qualidade"*

*UST<sub>i</sub> = Quantitativo, em UST, de uma tarefa "i" que compõe a SSTI*

6.10.4.3.3. Os pagamentos devidos ao Contratado serão efetuados mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida;

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

- Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), devidamente válidas;
- Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.

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

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



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

**P2020-0663670**

6.10.4.3.7. Após, o Agente Administrativo do contrato a encaminhará à Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF), acompanhada da devida documentação.

6.10.4.3.8. No caso de notas fiscais em desacordo com o documento de referência ou com qualquer circunstância que desaconselhe seu pagamento, estas poderão ser recusadas pelo contratante ou, uma vez recebidas as notas, o prazo previsto para o pagamento deverá ser interrompido e somente reiniciará a partir da respectiva regularização.

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

6.10.4.3.10. O PJERJ poderá recusar o recebimento de notas fiscais e documentação que apresentarem não conformidades ou suspender o prazo para o pagamento até a devida regularização.

#### **6.11. Regime de Execução**

6.11.1. O regime de execução será de empreitada por preço global.

#### **6.12. Garantia Técnica/Garantia Contratual.**

6.12.1. A CONTRATADA deverá observar os requisitos enunciados em **4.2.2.5 – Transição do Contrato**;

6.12.2. Considerando a contratação de serviços contínuos, o prazo de validade da Garantia Técnica será estendido por 90 (noventa) dias, após o término da vigência contratual.

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

6.12.4. A prestação da garantia contratual deverá ser de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. (\* Art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93).

6.12.5. 6.12.4.1 - A validade da garantia contratual deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia



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

**P2020-0663670**

será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

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

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

6.13.1.1. A CONTRATADA cederá ao PJERJ o direito de posse e propriedade de todos os resultados produzidos em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência, entendendo-se por resultados todos os documentos e artefatos, inclusive, mas sem limitações, quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, tutoriais, fontes dos códigos dos programas e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em caráter definitivo e irrevogável.

#### **6.14. Condições de Manutenção de Sigilo**

6.14.1. A Contratada deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado, sob pena de rescisão e responsabilização civil, penal e administrativa;

6.14.2. A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo sobre todo e qualquer assunto e informação concernente ao PJERJ 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 em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes;

6.14.3. Todas as informações transmitidas do PJERJ à Contratada e seus profissionais são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do PJERJ.

6.14.4. A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, **“ANEXO F - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo”** nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-03 e **“ANEXO G - Termo de Ciência e Manutenção de Sigilo”**, nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-04, ou outros que venham substituí-los.



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

**P2020-0663670**

**6.15. 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 (FRM-DGTEC-042-03)	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/Internet	Única
Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo (FRM-DGTEC-042-04)	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet	Eventual
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
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
Plano de Transição Contratual	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ Internet	90 dias antes do fim da vigência do contrato

**7. ESTIMATIVA DE PREÇO**

**7.1. Bens e Serviços**

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses, incluindo os itens abaixo descritos:



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

**P2020-0663670**

Item	Descrição	Quantidade Mensal Estimada de UST	Valor Unitário Estimado da UST	Valor Total Estimado R\$
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	1.700 UST	R\$ 103,99	R\$ 176.783,00
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	500 UST	R\$ 99,76	R\$ 49.880,00
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	92 UST	R\$ 150,00	R\$ 13.800,00
IV	Serviço de Análise de Negócios.	1.648 UST	R\$ 110,77	R\$ 182.548,96
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	438 UST	R\$ 95,05	R\$ 41.631,90
<b>VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO</b>				<b>R\$ 464.643,86</b>
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO PELO PRAZO DE 24 MESES</b>				<b>R\$ 11.151.452,64</b>

7.1.1. O custo estimado foi apurado a partir de propostas de preços constante do processo administrativo, elaborado com base em orçamentos recebidos de empresas especializadas, em pesquisas de mercado e mediante consulta pela internet nos sites de empresas especializadas no fornecimento do serviço;

7.1.2. Os valores são os informados nas Propostas de Preços.

## **7.2. Composição Dos Custos**

7.2.1. Incluem-se na estimativa de preços dos serviços (Anexo K), os tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação do serviço;

7.2.2. 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.



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

**P2020-0663670**

7.2.3. Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, deverá a proponente readequá-lo, mantido o valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação;

7.2.4. A empresa habilitada deverá apresentar, a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha(s) que compõe(m) o **“ANEXO K – Da Composição dos Custos”**, apresentando as planilha(s) readequadas com os valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, em conformidade com o que dispõe o artigo 7º, § 2º, inciso II, todos da Lei Federal n.º 8.666/93;

7.2.5. As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação vigente, Lei Federal n.º 10.637/02 e Lei Federal nº 10.833/03, ou do Simples Nacional, conforme Lei Complementar nº 123/2006, de acordo com o seu regime de tributação comprovado por meio de documento que indique o regime enquadrado, a ser entregue juntamente com a planilha de composição dos custos. **ok**

7.2.6. - Caso a receita bruta anual da microempresa ou empresa de pequeno porte, optante pelo Simples Nacional, seja superior ao limite estabelecido na Lei Complementar nº 123/06, considerado o valor da soma do seu faturamento no ano calendário ao valor anual estimado para o contrato objeto desta licitação, a licitante poderá participar do certame, neste caso sem os benefícios conferidos às sociedades empresárias optantes pelo Simples Nacional. Assim sendo, as planilhas de custos e formação de preços serão preenchidas conforme o regime tributário que escolher (lucro presumido ou lucro real).

7.2.7. As empresas devem adequar a alíquota do ISS conforme a Lei Complementar nº 116/2003, informando nas planilhas o número do item da Lista de Serviços Anexa à Lei sobre o qual se baseará o faturamento do ISS durante a execução do contrato.

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

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



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

**P2020-0663670**

## **8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**8.1** O valor total estimado é de **R\$ 11.151.452,64** (onze milhões, cento e cinquenta e um mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e sessenta e quatro centavos).

### **8.2 Do Reajustamento**

8.2.1 Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor dos serviços objeto deste termo de referência poderão ser reajustados, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), mediante negociação entre as partes e a requerimento da licitante, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

## **9. SANÇÕES APLICÁVEIS**

9.1. Comete infração administrativa com fundamento no capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada que:

9.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

9.1.2. Não entregar documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa;

9.1.3. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

9.1.4. Não manter, falhar ou fraudar na execução do contrato;

9.1.5. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

9.2. Pela inexecução total ou parcial dos serviços previstos neste Termo de Referência e no Contrato, pela execução desses serviços em desacordo com o estabelecido neste Termo de Referência e no Contrato, ou pelo descumprimento dos prazos, das obrigações contratuais e níveis de serviços, por culpa exclusiva da Contratada, o PJERJ poderá, garantida a prévia e ampla defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à Contratada, inclusive de forma cumulativa, as seguintes sanções:

9.2.1. Advertência;



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

**P2020-0663670**

- 9.2.2. Multa a ser calculada sobre o valor mensal do contrato do mês em que ocorreu a infração, em conformidade com a tabela de infrações;
- 9.2.3. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;
- 9.2.4. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- 9.2.5. 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 item anterior;
- 9.2.6. Impedimento para licitar e contratar com o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo de ter cancelado o respectivo registro no sistema de cadastramento de fornecedores deste Tribunal, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, além de sujeitar-se às multas previstas no subitem 9.2.3.
- 9.3. Para efeito de aplicação de multas, serão atribuídos graus de severidade às infrações, conforme as tabelas a seguir:

**Tabela de multas por grau de severidade:**

<b>Grau</b>	<b>Correspondência</b>
01	0,3% por dia sobre o valor mensal do contrato
02	0,6% por dia sobre o valor mensal do contrato
03	0,8% por dia sobre o valor mensal do contrato
04	1,0% por dia sobre o valor mensal do contrato
05	1,5% por dia sobre o valor mensal do contrato



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

**P2020-0663670**

9.4. As multas segundo o grau de severidade, serão aplicadas até o limite de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos;

**Tabela de ocorrências:**

Item	Ocorrência	Aferição	Grau
1	Atraso injustificado no início do fornecimento do serviço.	Por serviço e a cada dia de atraso, até o limite de <u>30 (trinta)</u> dias corridos, quando será considerada a inexecução total do contrato.	05
2	Cometimento reiterado de faltas contratuais na execução do contrato.	Por falta.	05
3	Cumprimento irregular ou lentidão no seu cumprimento das cláusulas contratuais estipuladas neste Termo de Referência.	Por cláusula contratual descumprida e notificada.	04
4	Cumprimento irregular dos prazos estipulados neste Termo de Referência.	Por prazo descumprido.	04
5	Fraudar, manipular ou descaracterizar qualquer documento, cuja emissão seja de responsabilidade da Contratada.	Por documento notificado.	04
6	Manter profissionais sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por profissional e a cada 05 (cinco) dias úteis de atraso.	03
7	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização.	Por serviço e a cada dia de atraso.	03
8	Recorrência injustificada do não atingimento de qualquer dos indicadores previstos no Anexo D.	Por indicador notificado.	04
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequência letal nas dependências do Contratante.	Por ocorrência notificada.	02
10	Deixar de zelar pelos equipamentos e instalações do PJERJ.	Por ocorrência notificada.	04
11	Deixar de fornecer, durante a execução do contrato, profissional qualificado para a realização de serviço de acordo com as qualificações exigidas neste Termo de Referência.	Por profissional e a cada 05 (cinco) dias úteis de atraso.	05



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

**P2020-0663670**

12	Deixar de manter o contingente laborativo no quantitativo adequado à prestação das atividades, garantindo a prestação dos serviços alinhados aos padrões de excelência almejados pelo PJERJ.	Por profissional e a cada 05 (cinco) dias úteis de atraso.	05
13	Deixar de substituir profissional que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço.	Por profissional e por dia de atraso, decorrido o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação da substituição pelo fiscal.	03
14	Deixar de executar procedimentos em conformidade com a Política de Segurança constante neste Termo de Referência.	Por ocorrência	05
15	Deixar de apresentar relatórios, conforme demanda e prazos definidos no Termo de Referência.	Por demanda e a cada dia de atraso.	05
16	Deixar de entregar ao fiscal do contrato o relatório referente à prestação mensal de serviços até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.	Por serviço e a cada dia de atraso.	03
17	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador.	Por ocorrência notificada.	01

9.5. O rol das infrações descritas na tabela acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas;

9.6. Na hipótese de descumprimento de quaisquer outras obrigações previstas neste Termo de Referência, que não tenham sido objeto de previsão específica, será definida a multa a ser aplicada de acordo com a análise do caso concreto;

9.7. As multas serão aplicadas até o limite de 20% do valor total do contrato, sem prejuízo de glosas efetuadas por descumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos;

9.8. O valor da multa, aplicada após o regular processo administrativo, será descontado de pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante à Contratada ou cobrado judicialmente;

9.9. Além das penalidades citadas, a licitante vencedora ficará sujeita, ainda, ao cancelamento de sua inscrição no Cadastro de Prestadores de Serviços do Tribunal Regional Federal da 5ª Região Cadastro de Fornecedores do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e, no que couber, às demais penalidades estabelecidas no Capítulo IV da Lei nº 8.666/93;



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

**P2020-0663670**

9.10. A adjudicatária não incorrerá em multa durante as prorrogações compensatórias expressamente concedidas pelo PJERJ, em virtude de caso fortuito, força maior ou de impedimento ocasionado pela Administração.

**10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

**10.1 Proposta de preços**

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

Prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (TIC), para execução continuada de serviço de Gerenciamento de Projetos de TI e Análise de Negócios do PJERJ, conforme Especificações Técnicas constantes neste Termo de Referência e seus anexos, pelo prazo de 24 meses, incluindo os itens abaixo descritos:

Item	Descrição	Quantidade Mensal de UST	Valor Unitário Estimado da UST	Valor Total Estimado R\$
I	Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI.	1.700 UST	R\$	R\$
II	Serviço de Apoio às Aquisições Necessárias aos Projetos de TI.	500 UST	R\$	R\$
III	Serviço de Gestão de Análise de Negócios.	92 UST	R\$	R\$
IV	Serviço de Análise de Negócios.	1.648 UST	R\$	R\$
V	Serviço de Apoio Didático de TI.	438 UST	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO</b>				<b>R\$</b>
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO PARA CONTRATAÇÃO PELO PRAZO DE 24 MESES</b>				<b>R\$</b>

**10.2 Organização da Proposta**



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

**P2020-0663670**

10.2.1 A empresa licitante informará, na proposta, seu nome, o número e a data da licitação, contendo formulário de proposta detalhada de preços, padronizado conforme modelo da planilha do **item 10.1 – Proposta de Preços** deste Termo de Referência;

10.2.2 A proposta deverá ser apresentada sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, sob pena de desclassificação;

10.2.3 Todas as declarações emitidas pela empresa licitante, exigidas neste Termo de Referência, deverão ser apresentadas em papel timbrado, endereçada explicitamente ao PJERJ.

10.2.4- Os documentos a serem fornecidos pela licitante serão encaminhados diretamente pela plataforma eletrônica Comprasnet.

10.2.5 Todos os documentos enviados deverão estar em papel timbrado da empresa e endereçado explicitamente ao PJERJ.

### **10.3 Qualificação da Equipe de Prestadores**

#### **10.3.1 Requisitos de Capacitação e Experiências**

10.3.1.1 Os requisitos para a equipe de prestadores de serviço encontram-se no “ANEXO E – Qualificação da equipe de prestadores de serviços”.

### **10.4 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais**

<b>Critério</b>	<b>Justificativa</b>
Será desclassificada a proposta apresentada com valor global acima do valor estimado neste documento de referência.	O valor global, que foi estimado com base em pesquisa de mercado e que expressa as necessidades da Administração, no que concerne às exigências de qualidade apresentadas para esta contratação, é definido como valor máximo aceitável, como faculta o artigo 40, inciso X da Lei Federal nº 8.666/93.
Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, deverá a proponente readequá-lo, mantido o valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.	Os valores unitários foram derivados a partir da pesquisa de mercado com base na proporcionalidade prevista.



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

**P2020-0663670**

**10.5 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação**

10.5.1 A licitação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que as empresas concorrentes deverão estar interessadas em prestar todos os serviços objeto da presente contratação;

10.5.2 Os serviços que compõem o objeto atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações, usuais no mercado, que constam deste Termo de Referência, características que permitem classificá-los como serviços comuns, nos termos do artigo 1º da Lei nº 10.520/02.

**10.6 Licitação**

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

**10.7 Qualificação Técnica**

10.7.1 A empresa licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacitação Técnica emitido por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, que comprove(m) que a empresa prestou serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, cujas parcelas de maior relevância são:

10.7.1.1 A prestação de Serviço de Planejamento, Monitoramento e Controle de Projetos de TI em quantidade mínima de 10.200 UST durante período não inferior a 12 (doze) meses;

10.7.1.2 A prestação de Serviço de Análise de Negócios em quantidade mínima de 9.888 UST durante período não inferior a 12 (doze) meses;



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

**P2020-0663670**

10.7.1.3 Tendo em vista a especificidade da métrica definida neste termo de referência, fica estabelecida, para fins de análise da capacidade técnica, a equivalência entre “01 (uma) UST” e 01 (uma) hora de serviço” em outros órgãos e empresas.

10.7.2 Serão admitidos o somatório de atestados;

10.7.3 O(s) Atestado(s) solicitado(s) deverá(o) ser apresentado(s) em papel timbrado, contendo razão social, endereço, CNPJ, telefone e fax da pessoa jurídica que o emitiu, original ou cópia reprográfica autenticada, assinado(s) por autoridade ou por representante de quem o(s) expediu, com a devida identificação. Caso estes requisitos não sejam atendidos e na impossibilidade de o PJERJ efetuar diligência, os atestados não serão considerados;

10.7.4 Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.7.5 A empresa licitante deverá apresentar declaração formal firmada pelo seu representante legal informando:

10.7.5.1 Que tomou conhecimento de todas as informações necessárias para a execução do objeto a ser licitado, inclusive quanto às quantidades e especificidades dos serviços a serem contratados — informações disponíveis neste Termo de Referência e seus anexos;

10.7.5.2 Que está ciente, concorda e atende a todas as exigências e todos os itens do contidos neste Termo de Referência e em seus anexos, inclusive quanto ao IMR – Instrumento de Medição de Resultados;

10.7.5.3 Que se compromete a apresentar, no momento da reunião inaugural da contratação, no qual será expedido o memorando de início do serviço, com a presença de representantes da DGTEC, na qualidade de órgão técnico encarregado da análise da regularidade do documento exigido, toda documentação comprobatória dos itens declarados;



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

**P2020-0663670**

10.7.5.4 Que visitou e que conhece as condições das instalações da DGTEC, igualmente assinada e carimbada (ou com o nome legível abaixo da assinatura) pelo servidor que acompanhou a visita, conforme indicação da DGTEC;

10.7.6 Na hipótese de não haver visitação por decisão da sociedade empresária interessada, esta deverá apresentar declaração assinada por seu representante legal afirmando ser desnecessária a visita, porque a empresa conhece as condições e os locais onde serão executados os serviços contratados.

### **10.8 Qualificação Econômico Financeira**

10.8.1 Quanto à Qualificação Econômico-financeira, a empresa licitante deverá apresentar:

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

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

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

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

e) Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% do valor estimado para a contratação.

### **10.9 Da Vistoria Prévia**

10.9.1 As empresas interessadas poderão, com a finalidade de balizar a previsão de seus cálculos e formular a sua proposta, visitar as instalações da TJERJ, Fórum da Capital, mediante prévio agendamento até 2 (dois) dias anteriores à data da licitação, no horário de 11 horas às 18 horas, acompanhadas de funcionário designado pelo TJERJ;



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

**P2020-0663670**

10.9.2 Para agendamento da Visita Técnica deverá ser enviada mensagem para o endereço [dgtec.visitatecnica@tjrj.jus.br](mailto:dgtec.visitatecnica@tjrj.jus.br), com a expressão “Visita Técnica – <número da licitação>” e no corpo da mensagem as seguintes informações:

- a. Empresa: Nome e CNPJ;
- b. Contato: nome, telefone e endereço eletrônico;
- c. Visitantes (profissionais técnicos designados pela empresa): Nome, identificação civil, endereço eletrônico.

10.9.3 O não exercício deste direito por parte da empresa interessada, não permitirá a mesma, no futuro, alegar qualquer desconhecimento que implique no descumprimento de qualquer cláusula de contrato;

10.9.4 O não exercício do direito supracitado não impedirá que as empresas interessadas participem do processo licitatório;

10.9.5 Após a visita técnica, a empresa receberá um comprovante de comparecimento emitido pela DGTEC, que deverá integrar aos documentos exigidos para a fase de habilitação do certame;

10.9.6 A empresa poderá suprir a visita técnica, apresentando declaração de que conhece todas as condições locais para execução do objeto licitado, conforme determina o Art. 18 da Resolução nº 114 de 2010 do CNJ.

### **10.10 Critérios de Julgamento**

10.10.1 Menor preço global;

### **10.11 Consórcio**

10.11.1 Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de alta complexidade.

### **10.12 Cooperativa:**



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

**P2020-0663670**

10.12.1 Não há oposição à participação de cooperativas por tratar-se de prestação de serviços técnicos especializados a terceiros em que a sua constituição não pressupõe uma relação de emprego.

**11. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

<b>ANEXO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
ANEXO A	Glossário de termos e siglas.
ANEXO B	Detalhamento dos Requisitos Funcionais.
ANEXO C	Orientação para estimativas de esforço de atividades utilizando UST.
ANEXO D	Indicadores e adequações no pagamento.
ANEXO E	Qualificação da equipe de prestadores de serviços.
ANEXO F	Termo de compromisso de manutenção de sigilo.
ANEXO G	Termo de ciência e manutenção de sigilo.
ANEXO H	Orientações ao serviço de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI.
ANEXO I	Relatório mensal de atividades.
ANEXO J	Lista de verificação da qualidade dos serviços de planejamento, monitoramento e controle de projetos de TI.
ANEXO K	Composição de custos.

<b>EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO</b>		
<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Demandante</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
<hr/> <p>Maria Marta Senna Pereira Mat. 01/5592</p> <hr/> <p>Maria Eugênia de Castro Borges Mat. 01/17931</p>	<hr/> <p>Regina Celia Brito Lourenço Mat. 01/14496</p>	<hr/> <p>Márcia de Moura Ferreira Mat. 01/80527</p>
<p>Diretor Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados</p> <hr/> <p>Humberto Vieira da Cruz Mat. 4101004</p>		