



1. OBJETO

1.1. Prestação de serviços de Suporte Técnico com Atualização de Versões e Horas de Consultoria Técnica para customizações e modificações, referentes à solução de audiência denominada DRA Audiências, produzida pela empresa Kenta Informática S.A. para o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ), consoante condições, exigências e quantitativos especificados neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Os serviços objeto desta contratação não são caracterizados como comum, conforme justificativa constante do Estudo Técnico.

1.3. O regime de execução contratual será a empreitada por preço unitário, visto que somente será pago o serviço que for utilizado. O Suporte Técnico será pago pela quantidade de instalações ativo as do produto no mês do faturamento e a Consultoria, pela quantidade de horas consumidas nos projetos solicitados.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados a partir da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no DJERJ, na forma do art. 106 da Lei nº 14.133/21 e prorrogável a teor do disposto no art. 107 do mesmo diploma legal.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2024 do TJERJ, conforme detalhamento constante em item específico do Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

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

3.2. Parcelamento do objeto

3.2.1. Não se justifica o parcelamento do objeto. Todos os serviços contratados estão diretamente relacionados ao software DRS Audiências, cuja manutenção e suporte só podem prestados pela empresa Kenta Informática S.A

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

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

4.2. Subcontratação

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Garantia Contratual



4.3.1 Será exigida garantia contratual de 5 % (cinco por cento) do valor inicial do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal n.º 14.133/2021, além das demais condições previstas no contrato.

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

4.4.1. O produto a que se referem os serviços contratados é o software DRS Audiências, exclusividade da Kenta Informática S.A.

4.5. Condição de Manutenção de Sigilo

4.5.1. A contratada deverá respeitar os critérios de sigilo aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados à prestação do serviço contratado;

4.5.2. A Contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – ANEXO C;

4.5.3. Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato ou prestação do serviço em conformidade com o ANEXO C – TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO;

4.5.4. Quando nas dependências do TJERJ, os técnicos da empresa contratada ficarão sujeitos a todas as normas internas de segurança do Poder Judiciário, inclusive aqueles referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições de Execução

5.1.1. Requisitos do Suporte Técnico Remoto com Atualizações de Versão

5.1.1.1 O objeto do Suporte Técnico contratado compreende o software DRS Audiências instalado nas estações de trabalho dos usuários e todos os recursos de TI utilizados pela solução: equipamentos de gravação (câmeras, microfones, mesas de som e cabos), banco de dados, armazenamento das gravações, servidores de aplicação, módulos e funcionalidades de integração da solução com os sistemas corporativos do TJERJ;

5.1.1.2 O suporte técnico a ser prestado ao software DRS Audiências compreende a análise, identificação e a solução de problemas;

5.1.1.3 O suporte técnico referente aos demais componentes compreende a análise e identificação, em conjunto com a equipe técnica do TJERJ, de problemas ou inconsistências e também requisições, relacionadas ao uso, execução ou ao desempenho do software DRS Audiências, bem como o fornecimento das orientações técnicas que se fizerem necessárias ao saneamento das não conformidades apresentadas;

5.1.1.4 O suporte técnico compreende também o fornecimento de atualizações que venham a ser lançadas durante a vigência do contrato, inclusive aquelas que incluam funcionalidades necessárias para integração com as ferramentas de videoconferência utilizadas no TJERJ para gravação de audiências realizadas nessas soluções, sem custo adicional (DRS Conference);

5.1.1.5 A CONTRATADA deverá interagir com a equipe do TJERJ, visando a resolver qualquer problema relacionado ao objeto da presente contratação;

5.1.1.6 Os equipamentos de gravação (câmeras, microfones, mesas de som e cabos) são fornecidos pelo TJERJ, porém são necessários ao funcionamento da solução DRS Audiências e, por isso, a análise de problemas relacionados, feita pelo TJERJ deve receber suporte da CONTRATADA a fim de garantir a disponibilidade no uso;

5.1.1.7 A CONTRATADA deverá prover todo o suporte técnico à distribuição, instalação e configuração do sistema;



5.1.1.8 A CONTRATADA deverá atualizar as versões da solução, incluindo correções e upgrades, bem como, disponibilizar ao TJERJ as evoluções e melhorias que forem desenvolvidas no período de vigência do contrato, sem ônus para o TJERJ;

5.1.1.9 Qualquer alteração de configuração da solução somente deverá ser executada com autorização prévia do CONTRATANTE, considerando inclusive a compatibilidade e conformidade com as características do ambiente do TJERJ;

5.1.1.10 A CONTRATADA deverá sugerir alterações que garantam o desempenho satisfatório da solução e a segurança das informações armazenadas.

5.1.2 Requisitos da Consultoria Técnica

5.1.2.1 As horas de Consultoria Técnica contratadas destinam-se a projetos de integração do DRS Audiências com os sistemas corporativos ou alteração evolutiva e customização para atendimento a necessidades do TJERJ, e somente serão utilizadas e pagas sob demanda do TJERJ;

5.1.2.2 Não serão considerados projetos de Consultoria Técnica, o desenvolvimento e implantação das funcionalidades que integrarem novas versões do software DRS Audiências e seus componentes, distribuídas ao TJERJ em razão do serviço de Suporte Técnico Remoto com Atualizações de Versão que integra esta contratação;

5.1.2.3 A CONTRATADA, ao receber do TJERJ solicitação de projeto a ser cobrado como Consultoria Técnica, deverá entregar, no prazo acordado com o TJERJ, contados a partir do envio do pedido, o Plano de Projeto;

5.1.2.4 O Plano de Projeto deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Motivação do Projeto;
- b. Escopo do Projeto;
- c. Produto do Projeto;
- d. Condições para o aceite do produto do Projeto;
- e. Prazo estipulado para a execução do Projeto;
- f. Principais fases do Projeto;
- g. Estimativa de horas de Consultoria Técnica que serão consumidas pelo Projeto.

5.1.2.5 Não serão aceitos pelo TJERJ projetos que não atendam às necessidades ou contenham itens que não estejam em conformidade com o que foi solicitado;

5.1.2.6 Ao final de cada projeto, a CONTRATADA deverá entregar ao TJERJ toda a documentação correspondente;

5.1.2.7 O TJERJ não se obriga a utilizar as horas de Consultoria Técnica estimadas neste ~~Projeto Básico~~ Termo de Referência.

5.1.3 Requisitos de Capacitação.

5.1.3.1 A CONTRATADA deve prover capacitação caso sejam lançadas novas versões do produto que impliquem alterações nos processos atuais de distribuição, instalação, configuração e utilização do sistema;

5.1.3.2 A capacitação deve abranger todas as novas funcionalidades da solução, equipamentos, componentes e softwares, bem como os processos de trabalhos relacionados;

5.1.3.3 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitada, auxiliar o TJERJ na confecção de manuais de utilização, folhetos explicativos ou qualquer outro material que tenha como objetivo consolidar e aprimorar o uso da solução de registro audiovisual de audiências no ambiente corporativo.

5.1.4 Requisitos de Legais.

5.1.4.1 A CONTRATADA deverá observar a legislação vigente, inclusive normas e dispositivos do TJERJ, em especial as que estejam relacionadas à segurança e uso dos recursos computacionais, gravação de audiências, contratação pública e LGPD.



5.1.5 Requisitos para Transição do Contrato

5.1.5.1 A solução deverá ter um mecanismo ou funcionalidade para exportação das audiências gravadas e identificadas pelos respectivos metadados no caso de interrupção ou encerramento do contrato, em formato a ser definido em conjunto com o TJERJ;

5.1.5.2 A CONTRATADA deverá realizar a transferência das gravações e seus metadados para outra solução que o TJERJ vier a utilizar;

5.1.5.3 Os arquivos de áudio e vídeo gerados pelo sistema DRS Audiências são de propriedade do TJERJ e deverão continuar funcionais e integrados aos sistemas corporativos, mesmo que o contrato seja descontinuado;

5.1.5.4 A CONTRATADA se obriga a estabelecer conjuntamente com o TJERJ a forma de desligamento da empresa e transferência dos serviços, ao término do contrato;

5.1.5.5 A CONTRATADA deverá elaborar e entregar documentos com procedimentos de transição contratual para cada um dos itens de serviço da solução contratada, incluindo as seguintes informações e ações:

5.1.5.5.1. Atualização da documentação, compreendendo parâmetros de instalação e configuração, arquitetura e topologia implementadas, entre outros;

5.1.5.5.2. Esclarecimento de dúvidas de configuração, dimensionamento ou operação;

5.1.5.5.3. Fornecimento de arquivos de configuração dos softwares;

5.1.5.5.4. Após o término do contrato, o software DRS Audiências e todas as funcionalidades por ele providas devem continuar ativas e plenamente funcionais.

5.1.6 Requisitos Temporais

5.1.6.1 Os planos de projetos de Consultoria Técnica deverão ser entregues no prazo acordado com o TJERJ;

5.1.6.2 A prestação do serviço de Suporte Técnico Remoto contratado deverá iniciar no primeiro dia da vigência do contrato.

5.1.7 Requisitos de segurança

5.1.7.1 A CONTRATADA deverá, sempre que solicitada, auxiliar a equipe técnica do TJERJ no tratamento de incidentes, na definição de fluxos de trabalho e outros assuntos relacionados à Segurança da Informação que decorram da execução dos serviços contratados;

5.1.7.2 Os recursos e configurações da solução devem estar em conformidade com as boas práticas de segurança utilizadas em TI, com as normas do TJERJ e com a LGPD;

5.1.7.3 Os processos de armazenamento e acesso às gravações devem ser realizados de modo a garantir sua inviolabilidade e confidencialidade;

5.1.7.4 A CONTRATADA deve assinar termo de confidencialidade em relação às informações de que tome conhecimento durante a prestação de serviços;

5.1.7.5 A CONTRATADA deve fornecer a identificação prévia de prestadores de serviço que necessitem exercer funções dentro das dependências do TJERJ.

5.1.8 Requisitos Externos

5.1.8.1 A CONTRATADA deverá observar a legislação vigente, inclusive normas e dispositivos do TJERJ, em especial as que estejam relacionadas à segurança e uso dos recursos computacionais, gravação de audiências, contratação pública e LGPD;



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

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

5.1.9 Horário da prestação de serviço:

5.1.9.1 A CONTRATADA proverá um canal de comunicação para recebimento das solicitações de suporte técnico, com disponibilidade de atendimento das 8 às 20 horas, de segunda a sexta-feira.

5.2 Local da Prestação dos Serviços

5.2.1 Os serviços serão prestados preferencialmente de forma remota. Quando não possível a prestação remota, serão prestados no seguinte endereço: Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, Centro Administrativo, Praça XV de novembro 02, Centro – Rio de Janeiro – RJ, ou local especificado pelo Contratante no Fórum da Capital.

5.3 Materiais/Equipamentos/Outros a serem disponibilizados

5.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar ao TJERJ as novas versões do DRS Audiências que venham a ser lançadas, com a respectiva documentação;

5.3.2 O TJERJ poderá solicitar ações de capacitação se as julgar necessárias, conforme a complexidade de conhecimentos relativos às versões disponibilizadas.

5.4 Especificação da Garantia do Serviço (Art. 40, § 1º, inc III, Lei 14.133/2021)

5.4.1 O prazo de garantia dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

5.5 Obrigações do Contratante

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

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

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

5.5.4 Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela Contratada sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

5.6 Obrigações da Contratada

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

7 CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme a seguir disposto.

7.1.1 Metodologia de Avaliação da Qualidade

Item	Descrição	Método de Avaliação
1	Suporte Técnico Remoto e Atualizações de Versão	<ul style="list-style-type: none">Acompanhamento contínuo durante a prestação dos serviçosVerificação do cumprimento dos tempos de atendimento
2	Horas de Consultoria Técnica para ajustes no produto DRS Audiências (uso e pagamento sob demanda)	<ul style="list-style-type: none">Verificação da conformidade do projeto, entregue pela CONTRATADA, às necessidades do TJERJ e ao prazo estipulado para entrega

Além das avaliações previstas neste documento de referência, o contratante poderá realizar outras que julgar necessárias, visando qualquer aspecto relacionado ao objeto do contrato, devendo a contratada fornecer as informações correspondentes sempre que solicitada.

7.1.2 Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido



Item	Descrição	Indicador	Limite Aceitável
1	Suporte Técnico Remoto e Atualizações de Versão	<ul style="list-style-type: none">Atendimentos concluídos nos prazos contratados, conforme NMS estabelecidos	Mínimo de 95%
2	Horas de Consultoria Técnica para ajustes no produto DRS Audiências (uso e pagamento sob demanda)	<ul style="list-style-type: none">Entrega tempestiva de projetos, conforme item NMS estabelecidos	Nenhum atraso

7.1.2.1 A prestação dos serviços de Suporte Técnico Remoto e Atualizações de Versão e Consultoria Técnica terá por base o modelo de remuneração em função dos resultados apresentados;

7.1.2.2 Os pagamentos serão feitos após mensuração dos NMS determinados em contrato, de modo a resguardar a eficiência e a qualidade da prestação dos serviços;

7.1.2.3 Estão definidos NMS específicos para os itens Suporte Técnico com Atualizações de Versão e Consultoria Técnica;

7.1.2.4 Até o 5º dia útil de cada mês, a CONTRATADA deverá enviar ao TJERJ relatório com os atendimentos realizados no mês imediatamente anterior, para verificação do atendimento às metas e condições estabelecidas no contrato;

7.1.2.5 Serão considerados concluídos, os chamados cujo problema objeto da reclamação tenha sido totalmente resolvido;

7.1.2.6 O não cumprimento dos prazos estabelecidos para a resolução dos chamados deverá ser justificado pela CONTRATADA;

7.1.2.7 Os descontos definidos para casos de não cumprimento de prazo poderão não ser aplicadas, caso o CONTRATANTE aceite a justificativa apresentada pela CONTRATADA;

7.1.2.8 O NMS da Prestação de Serviços de Suporte Técnico Remoto e Atualizações de Versão está descrito no quadro abaixo:

1.1.1.1.1. Indicador: Atendimentos concluídos nos prazos contratados	
Objetivo: garantir que os chamados de suporte técnico sejam atendidos de forma rápida e eficiente	
Meta	Periodicidade da medição
Mínimo: 95 %	Mensal
Mecanismo de Medição: percentagem de atendimentos de suporte técnico concluídos nos prazos definidos abaixo: <ul style="list-style-type: none">01 dia útil para conclusão ou aplicação de solução de contorno em atendimentos referentes a Incidentes, em que há interrupção do funcionamento da solução03 dias úteis para conclusão de atendimentos de Requisições, em que o funcionamento da solução não esteja interrompidoSão considerados dias úteis todos em que haja expediente em alguma unidade do TJERJ que utilize qualquer módulo da solução DRS Audiências	

**Fórmula:**

$$\text{IAC} = (\text{NA}/\text{TA}) \times 100,$$

onde

IAC = Índice de Atendimentos Concluídos no prazo contratado

NA = Número de atendidos concluídos dentro do prazo estabelecido acima

TA = Total de chamados abertos no período

7.1.2.9 O NMS da Consultoria Técnica está descrito no quadro abaixo:

1.1.1.1.2. Indicador: Tempo de Conclusão de Projeto de Consultoria	
Objetivo: garantir que os projetos executados e cobrados como Consultoria Técnica sigam o cronograma previsto	
Meta	Periodicidade da medição:
Projeto executado e aceito dentro do prazo estabelecido	Por projeto
Mecanismo de Medição: será calculada a diferença em dias corridos entre a data da entrega do projeto, aceito pelo TJERJ, e a data prevista no plano de projeto para entrega do projeto. Caso o projeto não seja aceito, será devolvido à CONTRATADA com as observações para os devidos ajustes e correções, estando a critério do TJERJ aumentar o prazo de entrega estabelecido.	
Fórmula: $\text{NDE} = \text{DE} - \text{DPE}$, onde NDE = Número de Dias Excedidos DE = Data da entrega do projeto (aceito pelo TJERJ) DPE = Data prevista para entrega do projeto	

7.1.3 Retenção ou glosa no pagamento.

7.1.3.1 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, em caso de não cumprimento das metas mínimas estabelecidas:

7.1.3.1.1. Em caso de atraso na entrega do projeto de Consultoria Técnica, o TJERJ avaliará se a necessidade que motivou a solicitação de projeto ainda persiste;

7.1.3.1.2. Caso o projeto não seja mais necessário, a solicitação será cancelada e o pagamento da Consultoria não será devido;

7.1.3.1.3. Se persistir a necessidade, a CONTRATADA concederá descontos sobre o valor do projeto em razão do atraso.

7.1.3.2 Os percentuais de descontos aplicáveis aos pagamentos, conforme as metas não cumpridas, são os seguintes:

DESCONTOS SOBRE PAGAMENTOS			
ITEM	Serviço	Meta	Desconto por não atendimento

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO****TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA****Processo Administrativo nº: 2023-06042816**

1	Chamados de Suporte Técnico	IAC >= 95%	0,5 % sobre o valor da fatura do mês correspondente
2	Consultoria Técnica	NDE=0	0,5 % sobre o valor da fatura do projeto

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3.2. A Contratada deverá informar na nota fiscal o percentual de IRRF a ser retido e recolhido pelo PJERJ, conforme regramento da Receita Federal do Brasil.

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

7.5. Em havendo erro no documento de cobrança, irregularidade em quaisquer das certidões referentes à regularidade fiscal da Contratada, ou outra circunstância que desaprove o pagamento, este ficará pendente até que a



Contratada providencie as medidas saneadoras necessárias, não gerando à Contratada qualquer direito a alteração de preços ou compensação financeira por atraso de pagamento, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

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

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

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

8 . FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1 Forma de Seleção

8.1.10 fornecedor foi selecionado com fundamento na hipótese do art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021.

8.2. Exigências de Habilitação

8.2.1. Para fins de habilitação, exigiu-se da potencial contratada a apresentação dos seguintes documentos:

- a. Cartão CNPJ;
- b. Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União na validade (INSS) na validade;
- c. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF na validade;
- d. Certidão de Débitos Trabalhistas na validade;
- e. Número do CNPJ que será utilizado para fins de faturamento;
- f. Dados Bancários da potencial contratada;
- g. Declaração de Pessoa Jurídica – Vedação ao Nepotismo (Anexo 13 da RAD-SGCOL007);
- h. Documento comprovando que o preço proposto para os serviços está compatível com o cobrado pela potencial contratada para outros Órgãos Públicos (por meio de cópia de contratos, notas de empenho e/ou notas fiscais/fatura;
- i. Atestado de Exclusividade (forma original ou autenticado, e na validade – devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes).

9. VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Orçamento Proposto

9.1.1. O valor total proposto para a contratação é de R\$ 799.710,95 (setecentos e noventa e nove mil, setecentos e dez reais e noventa e cinco centavos).

9.1.2. Consta da Proposta Comercial (Anexo B) a demonstração dos preços unitários dos itens que integram os serviços.



9.1.3. Incluem-se no valor proposto: tributos, tarifas e emolumentos, encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços.

9.2. Reajustamento

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

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

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

9.2.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Os recursos necessários à realização do objeto ora contratado correrão à conta da dotação orçamentária indicada a seguir.

Valor	R\$ 799.710,95 (setecentos e noventa e nove mil, setecentos e dez reais e noventa e cinco centavos)
Fonte	232 - Taxas pelo Exercício do Poder de Polícia e por Serviços Públicos
Programa	03610206101412004
Código de Despesa	3390.40

11. SANÇÕES

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

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

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

11.2.1.1. Sanções específicas para esta contratação:

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

a) TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL

**PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO****TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**Processo Administrativo nº: **2023-06042816**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
Leve	Advertência cumulada ou não Multa no percentual a partir de 0,5%, por ocorrência, sobre o valor da fatura mensal referente ao mês da ocorrência
Média	Advertência cumulada com multa no percentual até 1%, por ocorrência, sobre o valor da fatura mensal referente ao mês da ocorrência
Grave	Advertência/Impedimento de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual até 1,5%, por ocorrência, sobre o valor da fatura mensal referente ao mês da ocorrência

b) TABELA 2 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, GRAU E INCIDÊNCIA

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Indisponibilidade dos Canais de Atendimento, impossibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados.	Média	Por ocorrência
2	Não informar ao TJRJ quando do lançamento de novas versões do DRS Audiências ou não disponibilizá-las tempestivamente	Leve	Por ocorrência
3	Prestação de suporte inadequado ou com baixa eficácia	Média	Por ocorrência
4	Projetos de consultoria que não alcancem os resultados acordados	Grave	Por ocorrência
5	Descumprimento de cláusula de sigilo	Grave	Por ocorrência

12. ANEXOS

12.1. Compõem este Termo de Referência os seguintes anexos:

- I) Anexo A - Estudo Técnico Preliminar (ETP)
- II) Anexo B - Proposta Comercial Kenta Informática S.A.
- III) Anexo C - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo.
- IV) Anexo D - Mapa de Riscos (contratação).

Arthur Ferreira de Souza Borges
*Assessor de Planejamento das
Contratações*

Guilherme Knibel Ferreira
*Assessor de Planejamento das
Contratações*

Marcio Bispo de Oliveira
*Assessor de Planejamento das
Contratações*

Maria Eugênia de Castro Borges
Integrante Requisitante

Cristiano de Campos Correa
Integrante Técnico



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

Processo Administrativo nº: **2023-06042816**

Bárbara Ramos Faria

Gestor do Contrato

Daniel de Lima Haab

Secretário-Geral de Tecnologia da Informação