



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de Serviços Gerenciados de Segurança da Informação (GSTI) para implantação e execução de serviços de segurança da informação, cibernética, privacidade e da proteção de dados, incluindo instalação, licenças, administração, supervisão e operação das ferramentas de segurança de informação e de outras ferramentas relacionadas à Segurança da Informação, para o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ), de acordo com as condições e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na mais recente estratégia nacional estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através da Resolução CNJ n.º 325/2020, tendo ainda uma de estratégia suplementar, específica para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação (Resolução CNJ n.º 370/2021 e normas que venham a substituí-las), no qual um dos macroprocessos é a segurança da informação, e uma de estratégia suplementar específica de Segurança da Informação (Resolução CNJ n.º 396/2021 e normas que venham a substituí-las).

O PJERJ encontra-se 100% (cem por cento) informatizado, estando toda informação necessária à prestação jurisdicional e a sua própria administração cada vez mais dependente de mecanismos de segurança de informações indispensáveis aos diversos serviços oferecidos, garantindo a proteção de dados e informações no meio físico e eletrônico, com qualidade e eficiência, de maneira que não seja afetada a continuidade dos serviços, o que poderia acarretar prejuízos aos jurisdicionados e a população em geral.

2.1 Demanda Prevista

2.1.1 Para presente demanda foram consideradas todas as áreas de atuação do PJERJ de forma a proteger os dados e informações do ambiente do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) e seus usuários.

2.1.2 Serviços Gerenciados de Segurança da Informação é uma solução de serviços pela qual a empresa a ser CONTRATADA prestará serviços de Segurança da Informação, Cibernética, Privacidade e da Proteção de Dados, incluindo instalação, licenças, administração, supervisão e operação das ferramentas de segurança de informação e de outras ferramentas relacionadas à Segurança da Informação no ambiente do PJERJ e de outras ferramentas a serem disponibilizadas pela CONTRATADA relacionadas à Segurança da Informação.

2.1.3 A contratação engloba os seguintes serviços:

2.1.3.1 Serviço de Governança e de Gestão de Segurança da Informação;

2.1.3.2 Serviço de Gestão de Risco de Segurança da Informação;

2.1.3.3 Serviço de Privacidade e Proteção de Dados;

2.1.3.4 Serviço de Gestão de Segurança de Ativos;

2.1.3.5 Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança, Vulnerabilidades e Ameaças;

2.1.3.6 Serviço de Gestão de Usuários;

2.1.3.7 Serviço de Gestão de Problemas;

2.1.3.8 Serviço de Gestão de Continuidade de Serviços;

2.1.3.9 Serviço de Gestão do Conhecimento;

2.1.3.10 Serviço de Gestão de Comunicação e Educação;

2.1.3.11 Serviço de Gestão de Projetos e Inovações de Segurança da Informação;

2.1.3.12 Serviço de Auditoria e Investigação;

2.1.3.13 Serviço de Melhorias.

2.2 Serviços a serem contratados



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

Item	Descrição	Prazo
1	Serviço de Governança e de Gestão de Segurança da Informação	24 (vinte e quatro) meses
2	Serviço de Gestão de Risco de Segurança da Informação	24 (vinte e quatro) meses
3	Serviço de Privacidade e Proteção de Dados	24 (vinte e quatro) meses
4	Serviço de Gestão de Segurança de Ativos	24 (vinte e quatro) meses
5	Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança, Vulnerabilidades e Ameaças	24 (vinte e quatro) meses
6	Serviço de Gestão de Usuários	24 (vinte e quatro) meses
7	Serviço de Gestão de Problemas	24 (vinte e quatro) meses
8	Serviço de Gestão de Continuidade de Serviços	24 (vinte e quatro) meses
9	Serviço de Gestão do Conhecimento	24 (vinte e quatro) meses
10	Serviço de Gestão de Comunicação e Educação	24 (vinte e quatro) meses
11	Serviço de Gestão de Projetos e Inovações de Segurança da Informação	24 (vinte e quatro) meses
12	Serviço de Auditoria e Investigação	24 (vinte e quatro) meses
13	Serviço de Melhorias	24 (vinte e quatro) meses



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

2.3 Visão Geral dos Serviços

A tabela a seguir traz uma visão geral dos itens de serviços a serem contratados.

O detalhamento dos serviços está descrito no item 4 e seus subitens deste Termo de Referência, que trata da “Especificação Técnica dos Serviços”:



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

VISÃO GERAL DO SERVIÇOS			
Item	Descrição	Medição	Atuação
1	Governança e Gestão de Segurança da Informação: Tem como premissa geral a garantia da confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a autenticidade de todos os serviços e informações do PJERJ, e tem como objetivo principal apoiar a implantação da Governança de Segurança da Informação no CONTRATANTE, realizando serviços de levantamento e planejamento de ações em conjunto com o CONTRATANTE para implantação das políticas e normas vigentes, bem como a revisão periódica destas ações e normas, promovendo uma conformidade legal e procedimental, baseado em boas práticas, inclusive fatores sociais e culturais importantes para processo de governança.	Mensal	Rotineira
2	Gestão de Risco de Segurança da Informação: Executar serviços para estabelecer uma gestão de riscos de segurança da informação que permitam identificar, analisar e avaliar riscos, criar uma matriz de riscos e possibilitar o tratamento adequado, através da evitação, da aceitação, da mitigação, da eliminação ou da transferência.	Mensal	Rotineira
3	Privacidade e Proteção de Dados: Executar serviços para estabelecer um gerenciamento de dados, de forma a proteger dados e informações em todos os processos (coleta, processamento, disseminação e armazenamento de dados), abrangendo inclusive questões de privacidade, proteção de dados pessoais, direitos de titulares e possíveis efeitos e danos decorrentes de incidentes.	Mensal	Rotineira
4	Gestão de Segurança de Ativos: Executar serviços para implantar o gerenciamento de todos os ativos previstos nos normativos do CONTRATANTE, em especial o ATO NORMATIVO TJ N.º 10/2019, planejando e coordenando ações juntamente com a área de operações para uma proteção efetiva desses ativos, contemplando segurança de infraestrutura, de software e de dados.	Mensal	Rotineira
5	Gestão de Incidentes de Segurança, Vulnerabilidades, Ameaças: Executar serviços para o gerenciamento de incidentes com ferramentas automatizadas, bem como levantar e monitorar vulnerabilidades e ameaças. Propor e coordenar a criação de protocolos de prevenção de incidentes e gestão de crises, além de propor ações preventivas e corretivas, de forma proativa, bem como testes periódicos de segurança. Coordenar ações defensivas e ofensivas de segurança, incluindo ataques cibernéticos.	Mensal	Rotineira
6	Gestão de Usuários: Executar serviços para implementar uma proteção adequada para informação do PJERJ, baseada em pessoas (usuários), contemplando gerenciamento de identidades, acessos e privilégios, abrangendo usuários comuns internos e externos, administradores e desenvolvedores.	Mensal	Rotineira
7	Gestão de Problemas: Executar serviços de segurança que permitam a identificação da causa raiz de incidentes, apresentando e coordenando plano para correções definitivas ou soluções de contorno.	Mensal	Rotineira
8	Gestão de Continuidade de Serviços: Executar serviços para planejar e coordenar ações e procedimentos padronizados para recuperação de desastres e continuidade dos serviços essenciais no menor tempo possível, mesmo em condições adversas.	Mensal	Rotineira



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

9	Gestão do Conhecimento: Executar serviços que permitam a criação em conjunto com o CONTRATANTE de uma base de conhecimento permanente e sempre atualizada de boas práticas e lições aprendidas, com o auxílio de ferramenta automatizada.	Mensal	Rotineira
10	Gestão de Comunicação e Educação: Executar serviços que permitam a criação de um plano de comunicação permanente e institucionalizado, em especial em caso de incidentes graves com procedimentos padronizados e estabeleçam uma política educacional e de conscientização de segurança da informação.	Mensal	Rotineira
11	Gestão de Projetos e Inovações de Segurança da Informação: Executar serviços que possam prospectar soluções ou inovações que possam contribuir para a melhoria da qualidade da segurança da informação do CONTRATANTE, apoiando tecnicamente projetos e aquisições.	Mensal	Rotineira
12	Auditoria e Investigação: Executar serviços que façam a verificação periódica de conformidade dos normativos e procedimentos implantados, propondo e coordenando ações corretivas. Propor a criação de normas e protocolos de investigação, correlacionando histórico de eventos, em especial os relacionados a ilícitos, que permitam de forma integrada a continuidade dos serviços e a preservação de possíveis evidências da investigação.	Mensal	Rotineira
13	Melhorias: Executar serviços para planejar e coordenar ações que visem permanentemente a melhoria da qualidade da segurança da informação do CONTRATANTE.	Mensal	Rotineira

2.4 Motivação

O Poder Judiciário Brasileiro tem estabelecido estratégias nacionais em períodos sexenais, nos quais cada vez mais a tecnologia está presente. Transformação Digital e Plataforma Digital do Poder Judiciário são termos incorporados ao cotidiano dos Tribunais, criando uma dependência cada vez maior da tecnologia para a eficácia da prestação jurisdicional.

Essa diretriz de segurança da informação é justificável, pois a informação passou a circular não só em meio físico, mas também em meio eletrônico, o que requer cuidados maiores.

Paralelamente aos benefícios incorporados pelas tecnologias, aumenta a preocupação com a proteção desses dados e informações, que podem ser alvo de cobiça e conseqüentemente ataques cibernéticos.

A Segurança da Informação é a proteção de dados de propriedade das organizações contra ameaças diversas. Trata-se de um esforço pautado por ações que objetivam mitigar riscos e garantir a continuidade das operações.

Para que essa proteção seja efetivada é necessário um conjunto de recursos organizacionais especializado em 3 (três) níveis: Estratégico, Tático e Operacional, garantido que ações integradas sejam planejadas e executadas para reduzir os riscos e proteger as informações.

O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ) não possui uma estrutura dedicada à segurança da informação, portanto ações de gerenciamento de riscos, ameaças e vulnerabilidades não são realizadas de forma continuada por falta de pessoal qualificado e dedicado, bem como de ferramentas adequadas para enfrentar possíveis ataques cibernéticos.

Assim sendo, é necessária a contratação de um serviço técnico especializado para atender as demandas e ações que garantam de forma gerenciada e contínua a proteção das informações do PJRJ.

A pretensa contratação irá contribuir para concretização do objetivo estratégico “Promoção da proteção de dados organizacionais” contemplados no Mapa Estratégico do PJRJ 2021-2026.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

O PJERJ ao realizar a presente contratação também atenderá aos requisitos elencados na Resolução CNJ n.º 396/2021, Resolução CNJ n.º 370/2021 e normas que venham a substituí-las, na Resolução TJ/OE n.º 09/2017, Resolução TJ/OE n.º 05/2019, Ato Normativo TJ n.º 08/2019, Ato Normativo TJ n.º 10/2019 e Ato Normativo TJ n.º 27/2020.

2.5 Justificativa da Solução Escolhida

O Brasil ocupa a 70ª colocação no índice de segurança cibernética da União Internacional de Telecomunicações (ITU, na sigla em inglês), órgão da Organização das Nações Unidas (ONU) que coordena esforços nesta área. Essa situação de fragilidade faz com que o país seja hoje o segundo no mundo que mais tem sofrido perdas econômicas advindas de ataques cibernéticos. Segundo os dados mais recentes da ITU, numa medição de 12 (doze) meses entre 2017 e 2018, os prejuízos advindos dos ataques cibernéticos no Brasil ultrapassaram US\$ 20 bilhões (mais de R\$ 80 bilhões). Portanto, qualquer infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação no Brasil está sujeita a ataques e, com isto, a segurança cibernética é de suma importância para a proteção de dados e serviços oferecidos aos cidadãos.

2.6 Necessidade

Face ao alto grau de informatização do Poder Judiciário Nacional em geral e o grau de dependência da Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para garantir uma prestação jurisdicional mais eficiente, a área de TIC do PJERJ tem sofrido um aumento constante em escala exponencial da demanda por seus serviços, agregada a uma complexidade cada vez maior deles.

Associados a esse aumento de demanda existe uma necessidade de proteção desses serviços contra ameaças e vulnerabilidades que podem ser exploradas em ataques cibernéticos.

O PJERJ, apesar de ter estabelecido uma Política de Segurança da Informação através da Resolução TJ/OE n.º 05/2019, ainda não possui estrutura específica de segurança da informação, nem profissionais capazes de fazer essa gestão em tempo integral com ferramentas de detecção, prevenção e correção de possíveis vulnerabilidades e ameaças internas e externas, como preconiza à Resolução CNJ n.º 396/2021 e normas que venham a substituí-las. Todo o processo de segurança da informação é executado apenas no nível operacional, vinculado ao Departamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DEINF), da Diretoria-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados (DGTEC).

Sem a implementação de uma gestão de segurança com profissionais especializados, a proteção dos serviços de TIC pode ficar comprometida, causando graves impactos e danos para toda a atividade do PJERJ, se as medidas protetivas adequadas não forem adotadas.

Assim sendo, é imprescindível a contratação de uma empresa especializada para o gerenciamento de segurança da informação no PJERJ.

2.7 Resultados a Serem Alcançados

2.7.1 Elevar a maturidade dos processos de gerenciamento dos serviços de segurança da informação;

2.7.2 Estabelecer ações gerenciadas que aumentem o controle e a proteção das informações produzidas pelo CONTRATANTE;

2.7.3 Mapear, reduzir e tratar os riscos relacionados à segurança da informação no âmbito institucional;

2.7.4 Ter resiliência e estar preparado para recuperação em caso de incidentes ou desastres;

2.7.5 Promover a proteção de dados pessoais integrada à segurança da informação;

2.7.6 Promover a conscientização e aculturação dos usuários internos do CONTRATANTE;

2.7.7 Promover um processo de melhoria da segurança da informação em todos os níveis;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

2.7.8 Vincular os benefícios da segurança de dados a iniciativas organizacionais. O CONTRATANTE incluirá métricas objetivas para as atividades de segurança da informação;

2.7.9 Melhorar o gerenciamento da segurança da informação com os seus serviços atuando de forma detectiva, preventiva e corretiva dentro de padrões preestabelecidos pelas boas práticas e normas internacionais como a ISO/IEC 27001, garantindo a proteção das informações para uma prestação jurisdicional de qualidade.

2.8 Benefícios

2.8.1 Benefícios Operacionais

- 2.8.1.1 Melhoria do gerenciamento de capacidade dos serviços de segurança;
- 2.8.1.2 Aumento da capacidade da prestação de serviços de segurança proativos;
- 2.8.1.3 Melhoria no tempo de solução das requisições de incidentes;
- 2.8.1.4 Redução no número de incidentes;
- 2.8.1.5 Melhoria no gerenciamento do conhecimento;
- 2.8.1.6 Redução da dependência sobre as pessoas chaves;
- 2.8.1.7 Ganho de eficiência no atendimento de incidentes de maior impacto;
- 2.8.1.8 Redução dos riscos de segurança;
- 2.8.1.9 Melhoria da qualidade no tratamento de risco de segurança;
- 2.8.1.10 Melhoria na capacidade de recuperação de incidentes e desastres de segurança;
- 2.8.1.11 Redução da indisponibilidade dos serviços vitais para o negócio;
- 2.8.1.12 Redução no número de mudanças com falhas ou não autorizadas.

2.8.2 Benefícios aos clientes e usuários dos serviços do PJERJ

- 2.8.2.1 Clareza na definição de regras e responsabilidades;
- 2.8.2.2 Conscientização de segurança da informação;
- 2.8.2.3 Melhoria da proteção das informações utilizadas nos serviços;
- 2.8.2.4 Melhoria da confiança na utilização dos sistemas informatizados;
- 2.8.2.5 Melhoria generalizada na reputação da Segurança da Informação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1. Descrição

A solução que se pretende contratar compreende um conjunto de atividades, ferramentas e serviços integrados, os quais permitirão a proteção das informações produzidas pelo PJERJ através de ações detectivas, preventivas e corretivas, bem como garantir um processo de melhoria contínua dos serviços gerenciados de segurança da informação, pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses.

A solução deverá contemplar os processos de gestão de segurança da informação, seguindo as melhores práticas preconizadas pelo framework ITIL 4, garantindo a aplicação de todos os processos de gerenciamento contidos no item 2.3 e a manutenção de uma base de dados de configuração e mudanças, sendo todos os serviços administrados, gerenciados e monitorados pelo Centro de Operações de Segurança ou SOC (*Security Operations Center*).

3.2. Características Gerais dos Serviços



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 3.2.1. O serviço a ser contratado deverá ser compreendido como um conjunto único de atividades de gerenciamento de segurança da informação para o PJERJ;
- 3.2.2. O serviço deverá ser disponibilizado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano (24x7x365), durante toda a vigência do contrato;
- 3.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar 1 (um) gestor técnico, que deverá, principalmente:
- 3.2.3.1. Coordenar o serviço prestado e as atividades desempenhadas pelos profissionais.
- 3.2.3.2. Fornecer atendimento exclusivo à CONTRATANTE, em horário comercial;
- 3.2.3.3. Fornecer um canal de comunicação com o gestor, para recebimento de demandas em geral;
- 3.2.3.4. Participar de todas as reuniões mensais de requisição de demandas;
- 3.2.3.5. Não exercer as funções do preposto.
- 3.2.4. A CONTRATADA deve conhecer os padrões internacionais do HDI (Help Desk Institute) seguindo todos os processos definidos e listados pelo órgão, com comprovação desta aptidão.

3.3. Valor Estimado

O valor estimado para contratação é de R\$ 50.840.347,44 (cinquenta milhões e oitocentos e quarenta mil e trezentos e quarenta e sete reais e quarenta e quatro centavos).

3.4. Modelo de Atuação

3.4.1. SOC - Security Operation Center (Centro de Operações de Segurança):

- 3.4.1.1. O serviço deve ser provido através de Centro de Operações de Segurança (Security Operation Center - SOC), incluindo minimamente 02 (dois) ambientes na CONTRATADA, redundantes entre si e distantes, com pelo menos, 20 km de distância geodésica um do outro.
- 3.4.1.1.1. Devido a necessidade de atendimento presencial, nos diversos serviços contratados, sob demanda e solicitado através de requisições de serviço, pelo menos um destes Centros de Operação de Segurança deve estar localizado no Estado do Rio de Janeiro.
- 3.4.1.2. Além dos SOCs da CONTRATADA, deverá ser instalada a ferramenta de monitoramento no ambiente do PJERJ, para o controle do serviço de monitoramento da operação de segurança, em um dashboard mostrando as atividades dos serviços.
- 3.4.1.3. O SOC principal deverá possuir, obrigatoriamente, as certificações ISO 27001 e 27701.
- 3.4.1.4. Os 02 (dois) Centros de Operações de Segurança (SOC) já devem estar em pleno funcionamento na data da diligência, exigido na licitação, conforme Anexo E, redundantes, de modo que a indisponibilidade de um deles não afete nenhum aspecto dos serviços prestados.
- 3.4.1.5. O Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança deverá ser prestado em período integral (24x7 – vinte quatro horas por dia, sete dias por semana).
- 3.4.1.5.1. A qualquer momento o CONTRATANTE poderá solicitar, através de Requisição de Serviços, o atendimento presencial da CONTRATADA de qualquer dos serviços, para o tratamento de incidentes ou grave ameaça de segurança da informação.
- 3.4.1.5.1.1. As requisições de serviço serão solicitadas ordinariamente à CONTRATADA em reuniões mensais para serem executadas no mês subsequente a critério do CONTRATANTE, ou excepcionalmente, em caráter de urgência, através de e-mail.

3.4.1.6. Cada um deles deve atender aos seguintes requisitos mínimos:



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

3.4.1.6.1. Possuir um profissional dedicado à operação da solução de detecção e resposta aos incidentes baseada em Inteligência Artificial com ao menos uma certificação do fabricante oficial do produto que será adotado, não sendo necessário a presença física no TJERJ;

3.4.1.6.2. Estar conectado aos Data Centers que hospedam os sistemas de suporte técnico, monitoramento, administração e gerenciamento através de múltiplas conexões de rede local ou WAN, de forma que a falha de uma conexão isoladamente não afete o acesso aos mesmos;

3.4.1.6.3. Possuir estrutura central para visualização dos painéis dos sistemas de suporte técnico, monitoramento, administração e gerenciamento que permita que todos os profissionais visualizem eventos relevantes simultaneamente;

3.4.1.6.4. No caso das operações Migração de versionamento dos equipamentos gerenciados e Modernização dos equipamentos gerenciados será necessário a presença do profissional da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE para acompanhamento dessas operações;

3.4.1.6.5. No caso dos itens abaixo será necessário o atendimento presencial:

3.4.1.6.5.1. Tratamento de incidentes massivos ou desastres;

3.4.1.6.5.2. Atuação em casos de inacessibilidade dos equipamentos gerenciados;

3.4.1.6.5.3. Levantamento do ambiente, LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e todos os ambientes de trabalho físico.

3.4.1.7. Compartilhamento do Ambiente da CONTRATADA

3.4.1.7.1. Os recursos físicos da CONTRATADA (prédio, salas, mesas e outros) poderão ser compartilhados com outros clientes, desde que:

3.4.1.7.1.1. Toda a infraestrutura lógica que atende a CONTRATANTE seja separada dos demais clientes;

3.4.1.7.1.2. As estações de trabalho sejam segmentadas por VLANs e/ou controle compensatório de segurança;

3.4.1.7.1.3. Todos os funcionários possuam assinado um documento de termo de responsabilidade e sigilo, conforme Anexo C - Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo deste Termo de Referência;

3.4.1.8. Conexão entre o Ambiente da CONTRATADA e da CONTRATANTE

3.4.1.8.1. A CONTRATADA deverá providenciar links de comunicação entre seus Data Centers e o Data Center da CONTRATANTE, com conexões redundantes (conforme sugerido no esquema abaixo), com links de capacidade que supram as necessidades de gerenciamento/comunicação dos serviços contratados;

3.5. Implantação da Solução

3.5.1. A CONTRATADA deverá executar no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data do memorando de início, as atividades de planejamento, instalação/adoção tecnológica, implantação do serviço, configuração e elaboração de documentação técnica, em conformidade com este Termo de Referência;

3.5.1.1. Todas as atividades e documentação apresentadas deverão ser previamente aprovados pela CONTRATANTE.

3.5.2. A CONTRATADA, como parte da execução do Serviço de Operação e Atendimento de Requisições, deverá realizar, nos primeiros 40 (quarenta) dias de execução deste serviço, uma avaliação completa do ambiente do contratante com o objetivo de identificar lacunas ou oportunidades de melhoria (Gap Analysis) e avaliar a maturidade dos controles de segurança da CONTRATANTE;

3.5.3. O GAP Analysis deverá ser realizado utilizando como base um dos seguintes frameworks de segurança: NIST, CIS ou ISO, que deverá ser antecipadamente aprovado pela CONTRATANTE;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 3.5.4. A CONTRATADA, após o levantamento inicial das lacunas ou falhas de segurança da informação no ambiente da CONTRATANTE, deverá elaborar, coordenar e supervisionar um plano de ação em conjunto com a DGTEC, priorizando as falhas consideradas mais críticas;
- 3.5.5. A CONTRATADA deverá seguir o processo de mudança estabelecido pela CONTRATANTE;
- 3.5.6. Todos os serviços previstos no item 2.3 deverão ser implantados, documentados e revisados pela CONTRATADA, seguindo a metodologia ITIL 4;
- 3.5.7. A CONTRATADA, sempre que solicitada, deverá estar disponível para participar das reuniões internas com o PJERJ, para prestar informações sobre os ambientes e serviços por elas executados;
- 3.5.8. Mudanças que impliquem em um conjunto de procedimentos complexos, que envolvam várias equipes ou empresas contratadas e que impliquem em riscos de paralisação de quaisquer serviços considerados prioritários, deverão ser tratadas como um Projeto;
- 3.5.9. A CONTRATADA deverá apresentar ao PJERJ o planejamento ou plano de ação de todas as mudanças no ambiente, conforme níveis de controle estabelecidos, para todas as mudanças apresentadas;
- 3.5.10. A CONTRATADA deverá acompanhar, dentre outras informações, as análises de risco relativas às mudanças, descrevendo o impacto da sua realização;
- 3.5.11. A CONTRATADA deverá monitorar permanente e avaliar criticamente os serviços, traçando curvas de comportamento, definindo a volumetria média de acessos e identificando comportamentos não usuais, visando antecipar a identificação de incidentes de segurança, antes mesmo de impacto nos serviços;
- 3.5.12. Todos os serviços de manutenção corretiva e preventiva são considerados de natureza contínua e deverão minimizar a necessidade de parada do ambiente em produção;
- 3.5.13. Os serviços deverão ser executados por profissionais habilitados, com base em programas de formação e/ ou certificações oficiais, conforme os requisitos específicos para o perfil profissional;
- 3.5.14. As seguintes atividades, SOB DEMANDA, deverão ser realizadas obrigatoriamente de forma presencial:
- 3.5.14.1. Migração de versionamento dos equipamentos gerenciados;
- 3.5.14.2. Modernização dos equipamentos gerenciados;
- 3.5.14.3. Tratamento de incidentes massivos ou desastres;
- 3.5.14.4. Atuação em casos de inaccessibilidade dos equipamentos gerenciados;
- 3.5.14.5. Levantamento do ambiente, LGPD e todos os ambientes de trabalho físico.
- 3.5.15. É responsabilidade da CONTRATADA o levantamento de todas as informações necessárias para implantação/adoção para produção dos itens de serviço, incluindo topologia e configuração atual, processos de trabalho em execução e locais de execução dos serviços;
- 3.5.16. Após a ativação dos serviços, deverá ser entregue à CONTRATANTE documentação de “as-built” de cada serviço, contendo as seguintes informações:
- 3.5.16.1. Descrição dos serviços implantados;
- 3.5.16.2. Descrição de topologia lógica e de topologia física de equipamentos após a ativação dos serviços;
- 3.5.16.3. Dados dos equipamentos e softwares, incluindo configurações, nota fiscal e versões;
- 3.5.16.4. Parâmetros de configuração, operação, instalação, manutenção, atualização e correto funcionamento dos equipamentos e softwares;
- 3.5.16.5. Definição de responsabilidades;
- 3.5.16.6. Recursos de alta disponibilidade;
- 3.5.16.7. Scripts de operação, incluindo desligamento e ligamento, switch over, acionamento do equipamento de contingência, quando necessário.
- 3.5.17. Diariamente, às 10h, a CONTRATADA deverá entregar um dashboard apresentando a saúde do ambiente, contendo, minimamente:
- 3.5.17.1. Análise de risco;
- 3.5.17.2. Indicador de compliance;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 3.5.17.3. Total de vulnerabilidades no parque (categorizadas por risco);
- 3.5.17.4. Novas vulnerabilidades identificadas;
- 3.5.17.5. Quantidade de vulnerabilidade corrigidas;
- 3.5.17.6. Eventuais ameaças na Darkweb relacionadas ao PJERJ;
- 3.5.17.7. Análise de incidentes;
- 3.5.17.8. Alerta de incidentes globais;
- 3.5.17.9. Total de incidentes identificados;
- 3.5.17.10. Total de incidentes bloqueados;
- 3.5.17.11. Eventuais impactos observados;
- 3.5.17.12. Gestão do contrato;
- 3.5.17.13. Descrição das ações realizadas;
- 3.5.17.14. Contatos do CONTRATANTE acionados;
- 3.5.17.15. Possíveis problemas aplicáveis;
- 3.5.17.16. Pontos positivos encontrados.
- 3.5.18. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente relatórios gerenciais, incluindo níveis de serviço, atualizações de versões, principais incidentes e vulnerabilidade, estatísticas sobre desempenho e melhorias propostas, entre outras recomendações;
- 3.5.19. A CONTRATADA deverá entregar relatórios mensais dos resultados dos serviços prestados, com análise crítica clara elaborada pelos times técnicos da CONTRATADA;
- 3.5.20. Tais relatórios deverão ser confeccionados por equipes independentes, utilizando dupla validação das áreas de Cyber Segurança e SOC, devendo conter minimamente:
 - 3.5.20.1. Análise de vulnerabilidades, incluindo categorização, severidade e recomendações dos controles de segurança necessários para correção;
 - 3.5.20.2. Descrição das ações realizadas;
 - 3.5.20.3. Contatos do CONTRATANTE acionados;
 - 3.5.20.4. Possíveis problemas aplicáveis;
 - 3.5.20.5. Apresentação das evidências apuradas;
 - 3.5.20.6. Fontes de pesquisa;
 - 3.5.20.7. Referências;
 - 3.5.20.8. Ferramentas utilizadas.
- 3.5.21. Deverá haver ao menos 01 (uma) reunião mensal presencial para apresentação dos resultados dos serviços prestados, de acordo com a disponibilidade da CONTRATANTE;
- 3.5.22. A CONTRATADA deverá realizar quadrimestralmente a pesquisa de qualidade operacional, documentando e disponibilizando os resultados para a contratante em reunião presencial, podendo essa periodicidade ser redefinida em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 3.5.23. A CONTRATADA deverá rever periodicamente as políticas e processos do SOC a fim de contribuir com a melhoria contínua da operação, de forma documentada e em conformidade com as melhores práticas do ITIL 4;
- 3.5.24. A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboards de acompanhamento em tempo real da operação do SOC que permitam a validação dos indicadores acordados;
- 3.5.25. A CONTRATADA deverá apoiar de forma consultiva para a melhoria contínua da segurança do ambiente;
- 3.5.26. A CONTRATADA deverá confeccionar relatórios técnicos pontuais sob demanda;
- 3.5.27. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso de leitura a todas as ferramentas utilizadas para a prestação do serviço, permitindo desta forma que a CONTRATANTE audite a correta entrega do objeto contratado;
- 3.5.28. É responsabilidade da CONTRATADA supervisionar os procedimentos para abertura e atendimento a chamados referentes a segurança da informação;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 3.5.29. É responsabilidade da CONTRATADA supervisionar os procedimentos de recuperação de equipamentos referentes a segurança da informação;
- 3.5.30. É responsabilidade da CONTRATADA supervisionar as rotinas de backup e restauração dos equipamentos, softwares e configurações implantadas referentes a segurança da informação;
- 3.5.31. É responsabilidade da CONTRATADA supervisionar as rotinas periódicas configuradas referentes a segurança da informação;
- 3.5.32. A CONTRATADA deverá executar o serviço de detecção e resposta aos incidentes baseada em Inteligência Artificial, com retenção dos logs por no mínimo 90 (noventa) dias;
- 3.5.33. As Ferramentas a serem disponibilizadas pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com o ambiente tecnológico da CONTRATANTE;
- 3.5.34. Cabe à CONTRATANTE fornecer infraestrutura necessária para a instalação das ferramentas que serão utilizadas na solução.

3.6. Proatividade

3.6.1. A CONTRATADA deve realizar de forma proativa as ações necessárias para manter o ambiente de segurança da CONTRATANTE adequado às melhores práticas do mercado, devendo:

- 3.6.1.1. Atualizar os firmwares e/ou softwares das soluções entregues como parte do objeto deste Termo de Referência (TR);
- 3.6.1.2. Propor os ajustes e melhorias constantes, de acordo com as melhores práticas dos fabricantes;
- 3.6.1.3. Após aprovação da CONTRATANTE, executar tais ajustes e melhorias nas soluções entregues como parte do objeto deste TR, as mantendo documentadas e acessíveis no portal do cliente;
- 3.6.1.4. Sugerir tais ajustes e melhorias nas tecnologias de segurança sob operação da CONTRATANTE;
- 3.6.1.5. A CONTRATADA deverá manter uma rotina mensal de avaliação dos processos e práticas em todas as áreas de atuação do escopo do contrato com o objetivo de avaliar a eficácia, propor melhorias e auxiliar na implementação desses ajustes;
- 3.6.1.6. A CONTRATADA deverá manter uma rotina mensal de análise de indicadores internos e pesquisa de mercado com o objetivo de apresentar à CONTRATANTE um relatório com as inovações tecnológicas e solução que possam aumentar a qualidade e o grau de maturidade da segurança da informação do ambiente tecnológico;
- 3.6.1.7. Monitorar permanentemente e avaliar criticamente os produtos e serviços de segurança do CONTRATANTE;
- 3.6.1.8. Atuar proativamente na antecipação e identificação de incidentes de segurança, antes mesmo do impacto nos serviços;
- 3.6.1.9. Reagir aos eventos de Segurança da Informação que possam afetar a disponibilidade, integridade ou confidencialidade das informações existentes nos sistemas ou serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do CONTRATANTE;
- 3.6.1.10. Atuar quando ocorrer a falha dos controles de segurança ou situação previamente desconhecida e que tenha probabilidade de comprometer os sistemas e serviços de TI;
- 3.6.1.11. Consolidar em manuais de procedimentos e em base de conhecimento todas as soluções adotadas na execução das atividades;
- 3.6.1.12. Elaborar mensalmente relatórios de desempenho, auditoria e operação dos ativos sob sua administração;
- 3.6.1.13. Implantar as melhorias solicitadas pelos servidores do CONTRATANTE através das aberturas de chamados no sistema de gestão de serviços de TI;
- 3.6.1.14. Sugerir novas tecnologias para modernizar o ambiente tecnológico, buscando subsidiar a equipe do CONTRATANTE na gestão de segurança da informação;
- 3.6.1.15. Monitorar e propor soluções aos projetos/atividades em andamento, otimizando-os quanto aos requisitos de Segurança da Informação;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

3.6.1.16. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento e manutenção de sistemas e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos/atividades em andamento;

3.6.1.17. Participar da implantação de projetos/soluções, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de rede;

3.6.1.18. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à Segurança da Informação.

3.7. Equipe Técnica da Contratada

3.7.1. 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 Níveis Mínimos de Serviço (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;

3.7.2. A CONTRATADA, sempre que necessário, executará o serviço presencialmente, sob demanda, no ambiente do PJERJ com profissionais tecnicamente habilitados conforme perfis especificados no Anexo D;

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

3.7.4. Recomenda-se que a equipe conte com profissionais com habilidade de comunicação na língua inglesa, para leitura, escrita e conversação, tendo em vista frequentemente ser o idioma padrão em manuais, fóruns de dúvidas, bases de conhecimento e canais de atendimento de fabricantes;

3.7.5. Toda a equipe técnica deve atender ao requisito de formação acadêmica com nível superior completo em cursos compatíveis com Bacharelado em Informática, Engenharia da Computação, Ciência da Computação, Redes de Computadores, Engenharia de Telecomunicações, Sistemas de Informação, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Engenharia Elétrica ou especialização na área de TIC e ou SI, com carga horária mínima de 300 (trezentas) horas, ou formação de nível técnico na área de TIC ou SI, com experiência mínima de 2 (dois) anos nas áreas de Tecnologia da Informação ou Segurança da informação;

3.7.6. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir a condução do projeto de acordo com as melhores práticas do mercado, ao menos um profissional pós-graduado em Gerenciamento de Projetos ou com a certificação Project Management Professional (PMP);

3.7.7. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir o conhecimento generalista em Segurança da Informação, profissionais altamente especializados que possuam certificações reconhecidas no mercado de segurança da informação;

3.7.8. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir o conhecimento técnico em Segurança da Informação, ao menos um profissional com a certificação CompTIA Security+;

3.7.9. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir a existência de profissional com experiência de hacker ético, fundamental em momentos de crise de segurança, ao menos um profissional com a certificação CEH ou OSCP;

3.7.10. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir a existência de profissional com experiência em sistemas Microsoft, ao menos um profissional com a certificação MCSE;

3.7.11. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir a existência de profissional com experiência em gestão de incidentes, ao menos um profissional com a certificação GCIH, Global Information Assurance Certification e ou ECIH – EC-Council Certified Incident Handler ou GIAC Incidente Handler;

3.7.12. A CONTRATADA deve fornecer, a fim de garantir a existência de profissional com experiência em infraestrutura de redes, ao menos um profissional com a certificação CCNA ou HP Networking ou CCSE, Cisco Certified Network Associate, HP Networking e Checkpoint Certified System Engineer;

3.7.13. A CONTRATADA deve fornecer todos os materiais e serviços próprios e adequados à execução dos trabalhos, competindo-lhe ainda o fornecimento das demais utilidades relacionadas ao cumprimento do objeto deste Termo de Referência;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

3.7.14. A CONTRATADA deve retirar dos serviços qualquer profissional que, a critério da CONTRATANTE, seja julgado inconveniente ao bom andamento dos trabalhos;

3.7.15. A CONTRATADA deve comunicar, imediatamente, por escrito, quaisquer dificuldades encontradas pelos técnicos na execução dos serviços que, eventualmente, possam prejudicar a boa e pontual execução dos trabalhos, sob pena de serem tais dificuldades consideradas inexistentes;

3.7.16. A CONTRATADA deve prever e substituir imediatamente qualquer profissional por outro de mesmo perfil no caso de falta, impedimentos, férias e outras questões trabalhistas que venham a prejudicar a execução dos serviços;

3.7.16.1. Devido aos critérios de segurança a serem observados para acesso às instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE o nome completo e número de documento oficial de identidade com fotografia dos profissionais que realizarão os serviços, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, para fins de credenciamento de entrada nos prédios.

3.8. Requisitos de Segurança da Informação

3.8.1. 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 NBR ISO/IEC 27002 e Gerenciamento de Segurança da Informação da Biblioteca ITIL 4;

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

3.8.3. 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;

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

3.9. Requisitos Internos

3.9.1. Requisitos Internos Funcionais

3.9.1.1. Desempenhar as atividades na CONTRATANTE, de acordo com as melhores práticas de gerenciamento de segurança da informação baseados nas normas NBR ISO/IEC 27000, 27001, 27002, 27003, 27004, 27005 e 27701 e com as rotinas administrativas, processos internos e todas as resoluções e portarias do TJERJ e do CNJ, conforme legislação relacionada no item 3.11, ou normas que venham a substituí-las;

3.9.1.2. As atividades listadas podem fazer parte de um determinado processo de trabalho ou ser conjugadas para atingir determinado objetivo do serviço;

3.9.1.3. Manter equipe devidamente especializada, capaz e treinada de acordo com as melhores práticas preconizadas pelas normas e certificações de segurança da informação internacionais utilizadas pelo CONTRATANTE.

3.10. Requisitos Internos não funcionais

3.10.1. Requisitos de Segurança

3.10.1.1. Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

3.10.1.2. Todas as informações transmitidas pelo CONTRATANTE para a CONTRATADA e aos seus funcionários são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do CONTRATANTE;

3.10.2. Deverá ser mantida a confidencialidade das informações obtidas em razão da execução do contrato.

3.11. Requisitos Externos

3.11.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais, bem como futuras diretrizes e normas que se aplicarem ao PJERJ.

- a) Lei Federal nº 10.520/2002;
- b) Lei Federal nº 8.666/1993;
- c) Ato Normativo TJ nº 10/2018;
- d) Ato Normativo TJ nº 16/2018.
- e) Ato Normativo TJ nº 03/2019;
- f) Ato Normativo TJ nº 08/2019;
- g) Ato Normativo TJ nº 10/2019;
- h) Ato Normativo TJ nº 27/2020;
- i) Ato Normativo TJ nº 13/2021;
- j) Resolução TJ/OE nº 09/2017;
- k) Resolução TJ/OE nº 05/2019;
- l) Resolução CNJ nº 182/2013;
- m) Resolução CNJ nº 325/2020;
- n) Resolução CNJ nº 370/2021;
- o) Resolução CNJ nº 396/2021;
- p) Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012;
- q) Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 73/2020;

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

O detalhamento dos serviços a serem executados consta no Anexo A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS deste Termo de Referência.

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

5.1. Justificativa para não parcelamento do objeto

O objeto não será parcelado em razão da inviabilidade técnica, pois trata-se da prestação de serviço indivisível, a ser executado em etapas, as quais guardam forte grau de dependência entre si, impossibilitando a separação em mais de um fornecedor.

Além disso, a divisão da solução e possível contratação de múltiplos fornecedores para os serviços que possuem um forte grau de dependência entre si não seria vantajoso pela perda de economia de escala.

Ainda que se possa categorizar esses serviços em algumas disciplinas, esses por si só não representam, do ponto de vista do negócio, a completa necessidade do PJERJ descrita no objeto.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

Os profissionais necessitam atuar de forma coordenada, uma vez que as ferramentas disponibilizadas, atividades e habilidades necessárias da CONTRATADA para este fim passam por todas as disciplinas. Essa sinergia é muito difícil de se atingir caso o objeto seja parcelado, pois sendo a mesma empresa a desempenhar as atividades, a coordenação e supervisão na execução dos serviços serão mais eficientes e, consequentemente, melhores serão os resultados para o PJERJ.

Além dos argumentos técnicos dos serviços e grau de dependência, esta contratação trata de serviços de segurança da informação no qual o cuidado com o grau de sigilo com o tratamento das informações envolvidas para todo o TJERJ é altíssimo e a possível contratação de múltiplos fornecedores implicaria num trânsito ou troca de informações e serviços compartilhados com um maior número de pessoas proporcionando maior risco justamente para o objetivo que se quer produzir que a é a proteção da informação.

Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços, aliada à alta criticidade e complexidade de todo o ambiente de TI do PJERJ, torna-se inviável tecnicamente o parcelamento do objeto, por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços, assim como gerar conflitos entre fornecedores de serviços, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes.

5.2. Metodologia de Trabalho

5.2.1. Serviço

5.2.1.1. Contratação de Serviços Gerenciados de Segurança da Informação (GSTI), conforme itens descritos no item 2.2.

5.2.2. Forma de Fornecimento

5.2.2.1. O serviço será fornecido pela CONTRATADA de forma predominantemente remota, salvo exceções previstas neste documento.

5.2.2.2. Entretanto, a CONTRATANTE pode solicitar, a seu critério, que a execução de quaisquer dos serviços contemplados neste processo seja realizada de forma presencial. Para tal, será expedida uma requisição de serviço específica para cada solicitação.

5.2.2.3. Devido à complexidade do projeto, estima-se uma quantidade mínima de 1.120 horas por mês de atendimento presencial.

5.2.3. Forma de Execução

5.2.3.1. O regime de execução adotado para o presente objeto será o de empreitada por preço global por tratar-se de serviço de preço certo e total;

5.2.3.2. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços executados e entregas realizadas, enquanto a pretensa CONTRATADA como responsável pela execução operacional dos serviços e gestão de seus recursos humanos e físicos;

5.2.3.3. Quaisquer serviços ou procedimentos realizados pela CONTRATADA deverão ser previamente autorizados pelo CONTRATANTE.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Considerações Gerais



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 6.1.1. Estão englobadas nestes serviços diversas atividades de cunho técnico e gerencial, com vistas a garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade das informações produzidas pelo PJERJ;
- 6.1.2. Os serviços a serem executados envolvem atividades rotineiras, atividades relacionadas a necessidades específicas dos serviços estabelecidos no item 2.3, que devem ser executadas de maneira contínua;
- 6.1.3. A equipe técnica deve estar devidamente treinada e possuir experiência para executar os serviços especificados sobre o ambiente e as soluções tecnológicas do CONTRATANTE.
- 6.1.4. A CONTRATADA terá que integrar os seus serviços com a ferramenta de ITSM - Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de TI), utilizada pela CONTRATANTE para gerenciar seus serviços de TIC, cujas customizações, parametrizações, configurações ou quaisquer outros tipos de alterações não estão contempladas na referida solução;
- 6.1.5. Quaisquer customizações, parametrizações, configurações ou alterações nas ferramentas utilizadas pelo CONTRATANTE não estão contempladas na referida solução;
- 6.1.6. Entretanto, a CONTRATADA deverá adequar fluxos de trabalhos propostos de forma a serem compatíveis com a ferramenta utilizada atualmente pelo PJERJ e outras que surgir;
- 6.1.7. A CONTRATADA é totalmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo PJERJ, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de regresso, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.2. Papéis e Responsabilidades

- 6.2.1. 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 n.º 8.666/93;
- 6.2.2. 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;
- 6.2.3. 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:



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas na prestação do serviço;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.• O fiscal e o fiscal substituto, a contar da atuação, 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.• 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;• 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)
Processo 2021-0621520

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Técnico	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da ferramenta, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJRJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• 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;• Relatar, por escrito, ao Gestor, qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.• O fiscal poderá recusar o recebimento da 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, pois embora a ferramenta ou equipamento seja de propriedade da empresa, ela pode ser recusada pela contratante. A ferramenta pode ter algum hardware.
Gestor do Contrato	PJRJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJRJ acompanhando toda a execução do Contrato;• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;• Gerenciar a execução do Contrato;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJRJ nas questões administrativas e financeiras;• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.• Acompanhar a contratação em todas as suas fases, da elaboração à execução do contrato;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

Papel	Entidade	Responsabilidades
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none">• Representar a empresa CONTRATADA;• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.
Agente Administrativo do Contrato	PJERJ-DGLOG/DICON	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais;

6.3. Dos Critérios de Sustentabilidade

6.3.1. A CONTRATADA deverá, no que couber, cumprir as orientações da Instrução Normativa nº 1, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MPDG), referente aos critérios de Sustentabilidade Ambiental, em seus artigos 5º e 6º;

6.4. Deveres e Responsabilidades da CONTRATANTE

6.4.1. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do órgão contratante, para execução das atividades relativas ao objeto do contrato e desde que estejam devidamente 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 (vinte e quatro) horas, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato;

6.4.4. 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.

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

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, sistemas para uso interno e impressoras para os profissionais da CONTRATADA quando necessária a execução dos serviços de forma presencial.

6.5. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 6.5.1. A Contratada obrigará-se a manter o contingente laborativo no quantitativo adequado à prestação das atividades, promovendo, para tanto, as substituições de profissionais, atendendo o perfil exigido, em prazo hábil a resguardar a incolumidade, a continuidade, e a pontualidade dos serviços.
- 6.5.2. A CONTRATADA deverá 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;
- 6.5.3. 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;
- 6.5.4. 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 na reunião inaugural e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular;
- 6.5.5. 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;
- 6.5.6. 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;
- 6.5.7. 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;
- 6.5.8. A CONTRATADA, quando da execução dos serviços presenciais, sob demanda, 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;
- 6.5.9. A CONTRATADA 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;
- 6.5.10. A CONTRATADA deverá 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 à segurança operacional;
- 6.5.11. 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;
- 6.5.12. A CONTRATADA atenderá prontamente às solicitações e exigências do Fiscal Técnico e do Gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao CONTRATANTE, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução;
- 6.5.13. A CONTRATADA deverá dar ciência imediata ao Fiscal Técnico, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 6.5.14. A CONTRATADA executará 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)
Processo 2021-0621520

6.5.15. A Contratada cumprirá a legislação vigente, assim como se responsabilizará pela manutenção e validade da documentação: jurídica, fiscal, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico - financeira da empresa.

6.5.16. 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;

6.5.17. Assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei;

6.5.18. 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 do Contrato;

6.5.19. 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);

6.5.20. A CONTRATADA deverá apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas;

6.5.21. A CONTRATADA deverá disponibilizar canais de comunicação, sem ônus para o PJERJ, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato;

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

6.5.23. A CONTRATADA deverá recrutar, selecionar, treinar e reciclar os profissionais que irão prestar os serviços, objeto deste TR;

6.5.24. 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 do perfil profissional exigido.

6.5.25. 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;

6.5.26. 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;

6.5.27. 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;

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

6.5.29. A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal do período correspondente à prestação dos serviços, acompanhada da documentação necessária, para pagamento após a data de sua autuação no PJERJ, conforme previsto na cláusula relativa ao pagamento;

6.5.30. 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;

6.5.31. 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;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 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.



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

6.5.32. A CONTRATADA, no caso de serviço a ser executado presencialmente, sob demanda, fornecerá crachá de identificação, em que conste o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, quando em horário de trabalho, identificados, mediante o uso permanente de crachá, podendo este ser recusado pelo fiscal do contrato, se não atendidas às especificações estabelecidas neste Termo de Referência;

6.5.33. A CONTRATADA ou quaisquer uma das sociedades empresárias pertencentes ao seu grupo econômico não poderá participar de procedimentos licitatórios deflagrados pelo PJERJ, cujo objeto vir a tratar de segurança da informação e ter sido planejado com seu apoio técnico.

6.6. Formas de Acompanhamento do Contrato

6.6.1. Os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo PJERJ, mediante aferição dos correspondentes entregáveis, visando garantir que os mesmos satisfizeram os prazos e condições do padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste Termo de Referência;

6.6.2. Na ocasião da apresentação do prestador de serviço, os Fiscais designados para acompanhar o contrato deverão prover a verificação da conformidade da documentação apresentada às normas do PJERJ e às exigências do Termo de Referência;

6.6.3. Na ocasião do recebimento dos entregáveis, os seguintes procedimentos serão realizados pelos Fiscais designados para acompanhar o contrato:

6.6.3.1. Recebimento dos entregáveis através do preenchimento do Termo de Recebimento Provisório e entrega ao preposto da CONTRATADA;

6.6.3.2. Verificação do cumprimento da qualidade esperada na prestação dos serviços no período de referência, em conformidade com o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) definido neste Termo de Referência;

6.6.3.3. Preenchimento do Termo de Recebimento Definitivo e da Autorização para Emissão de Nota Fiscal/Fatura e entrega a CONTRATADA;

6.6.4. O Relatório Mensal de Execução de Serviços, emitido pela CONTRATADA, deverá conter informações completas sobre os serviços prestados, incluindo no mínimo:

6.6.4.1. A situação atualizada do projeto de implantação;

6.6.4.2. As atividades realizadas no período de referência juntamente com o acumulado de atividades já realizadas;

6.6.4.3. As atividades previstas, mas não realizadas no período de referência juntamente com a descrição detalhada sobre as causas do não cumprimento do cronograma previsto;

6.6.4.4. Dificuldades encontradas e o plano de ação utilizado para solução;

6.6.4.5. Cronograma atualizado contendo prazos estimados e realizados para cada uma das atividades;

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

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

6.6.4.8. Informações dos projetos e contratações em que houve o seu apoio técnico;

6.6.5. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato para registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da CONTRATADA no que tange aos serviços prestados;

6.6.6. O documento interno obrigatório de acompanhamento mensal do contrato deverá fazer parte do correspondente processo de pagamento das faturas;

6.6.7. 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;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

6.6.8. 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;

6.6.9. 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. Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

6.7.1. Os níveis mínimos de serviços são critérios objetivos e mensuráveis que visam aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como a qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança;

6.7.2. Os serviços serão medidos e apurados mensalmente, de modo a alcançar as respectivas metas exigidas, conforme tabela do item 6.8;

6.7.3. Serão aplicadas glosas, sob forma de desconto, à CONTRATADA referentes a falhas nos serviços executados ou em sua infraestrutura, que afetem a qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança dos serviços, quando a responsabilidade for da CONTRATADA;

6.7.4. A aplicação de glosa pelo não atendimento aos Índices de Mediação de Resultado (IMR), onde se aplicar, poderá ser objeto de contestação, por meio do oferecimento de elementos que visem comprovar a não responsabilidade, por parte da CONTRATADA;

6.7.5. O valor do desconto, decorrente das glosas descritas nesta seção, e detectadas, conforme disposto neste Termo de Referência, deverá ser concedido na fatura do mês de referência da prestação do serviço, em que foi identificado o não atendimento aos níveis de qualidade de serviço determinados neste Termo;

6.7.6. O faturamento somente poderá ser emitido pela CONTRATADA e atestado pelo fiscal do contrato após a aferição dos descontos a serem concedidos, decorrentes das glosas aplicadas, os quais deverão ser lançados na fatura do mês de prestação do serviço onde foram detectadas as ocorrências que ensejaram o não atendimento aos níveis de qualidade de serviço determinados neste Termo;

6.7.7. A qualidade da execução do objeto contratado será avaliada através dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que indicarão a faixa de ajuste no pagamento, de modo que o CONTRATANTE pague apenas pelo que efetivamente lhe foi entregue;

6.7.8. O NMS é composto de indicadores objetivos indicados no item 6.8;

6.7.9. Os tempos de início de atendimento aplicam-se tanto para problemas de software quanto para problemas de hardware;

6.7.10. As glosas decorrentes das faixas de ajustes oriundas dos indicadores aferidos que compõem Índice de Medição de Resultado (IMR) não configuram sanção;

6.7.11. As glosas não ultrapassarão 10% (dez por cento) do valor mensal do serviço;

6.7.12. Independentemente da glosa aplicada, poderá ser aberto procedimento apuratório para aplicação de sanção mediante justificativa fundada em prejuízos ou transtornos causados em decorrência da entrega imperfeita do objeto contratado.

6.8. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO				
SERVIÇO VINCULADO	INDICADOR	MÉTRICAS	META MENSAL	GLOSA POR DESCUMPRIMENTO DA META
Serviço de Governança e Gestão de Segurança de Informação.	Índice de disponibilidade do ambiente de segurança do PJERJ.	Total de tempo com disponibilidade no mês / total de tempo no mês * 100 (cem).	$\geq 99,7\%$	0,40%
Serviço de Gestão de Risco de Segurança da Informação.	Notificação de indisponibilidade do site.	Em até 30 (trinta) minutos após o evento.	$\geq 99,7\%$	0,40%
Serviço de Privacidade e Proteção de Dados.	Notificação da desfiguração (defacement) do Web site.	Em até 30 (trinta) minutos após o evento.	$\geq 99,7\%$	0,25%
	Triagem de incidentes de segurança. (Em horas).	Tempo = Hora da triagem – Hora de entrada do evento de segurança ≤ 15 (quinze) minutos.	$\geq 99,5\%$	0,25%
	Resposta para os incidentes de segurança com gravidade considerada alta pelo PJERJ. (Em horas).	Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem ≤ 30 (trinta) minutos.	$\geq 99,5\%$	0,25%
	Resposta para os incidentes de segurança com gravidade considerada média pelo PJERJ. (Em horas).	Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem ≤ 60 (sessenta) minutos.	$\geq 99,5\%$	0,25%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Resposta para os incidentes de segurança com gravidade considerada baixa pelo PJERJ. (Em horas).	Tempo = Hora do início da resposta – hora da triagem \leq 120 (cento e vinte) minutos.	\geq 99,5 %	0,25%
	Disponibilidade da plataforma de privacidade. (Em tempo).	Total de tempo com disponibilidade no mês / total de tempo no mês * 100 (cem).	\geq 99,5 %	0,25%
Serviço de Gestão de Segurança de Ativos.	Correção de incidentes nos serviços de segurança do PJERJ em caso de Indisponibilidade. (Em horas)	Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da indisponibilidade \leq 60 (sessenta) minutos.	\geq 99,5 %	0,25%
	Correção de incidente nos serviços de segurança do PJERJ, em caso de degradação de desempenho. (Em horas)	Tempo = Hora do restabelecimento – Hora do início da degradação de desempenho \leq 90 (noventa) minutos.	\geq 99,5 %	0,25%
	Aplicação de patches e hotfixes de segurança ou indicação de solução de contorno para tratamento de greve vulnerabilidade ou ameaça emergente. Disponibilizados pelos fabricantes. (Em horas).	Tempo = Hora de conclusão do planejamento da requisição de mudança – hora de disponibilização dos patches e hotfixes ou divulgação de grave vulnerabilidade ou ameaça emergente \leq 72 (setenta e duas) horas.	\geq 99,5 %	0,25%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Aplicação de patches e hot-fixes ou atualização dos firmwares e/ou softwares das soluções entregues. Sem gravidade. (Em horas).	Tempo = Hora de conclusão do planejamento da requisição de mudança – hora de disponibilização dos patches e hot-fixes ou atualização de firmware <= 96 (noventa e seis) horas.	>= 99,5 %	0,25%
Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança, Vulnerabilidades, Ameaças.	Notificação de erro de SSL.	Em até 60 (sessenta) minutos após o evento.	>= 99,7 %	0,20%
	Notificação de pharming DNS.	Em até 60 (sessenta) minutos após o evento.	>= 99,7 %	0,20%
	Resposta a incidentes - tempo para responder a um incidente de phishing relatado pelo cliente no portal - Incidentes conhecidos.	Em até 30 (trinta) minutos para responder.	>= 99,7 %	0,20%
	Resposta a incidentes - tempo para responder a um incidente de phishing relatado pelo cliente no portal - Incidentes desconhecidos.	Em até 30 (trinta) minutos para iniciar análise.	>= 99,7 %	0,20%
	Detecção de incidentes - tempo para postar informações no portal sobre um ataque de phishing descoberto.	Em até 30 (trinta) minutos após o evento.	>= 99,7 %	0,20%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

Análise de E-mail - tempo para identificar a URL de phishing dentro do HTML do e-mail uma vez encaminhado do cliente para a equipe de operações DMS.	Em até 30 (trinta) minutos após o evento.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Desativação administrativa - para comunicar a obrigação de Takedown aos administradores do anfitrião.	Em até 90 (noventa) minutos após o evento.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Domínio semelhante relatado - intervalo de tempo após o registro de domínio até o início do monitoramento.	Em até 72 (setenta e duas) horas após registro.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Varredura de Vulnerabilidades - Entrega e apresentação do Plano de Remediação.	Em até 3 (três) dias após o fim da varredura.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Teste de Invasão - Entrega do Relatório e Plano de Remediação.	Em até 5 (cinco) dias após o teste.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Simulação de ataque phishing - Entrega do Relatório.	Em até 5 (cinco) dias após o fim do teste.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Alerta de Vulnerabilidades - Entrega do Relatório semanal.	Semanalmente até terça-feira.	$\geq 99,7 \%$	0,20%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Alerta de Vulnerabilidades – Vulnerabilidades críticas.	Em até 24(vinte e quatro) horas após publicação.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
	Tratamento de Incidentes Detectados.	Em até 15 (quinze) Minutos para iniciar o tratamento.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
	Identificação de CVE's no contexto de gestão de vulnerabilidade. (Em quantidade unitária).	Quantidade = Quantidade de CVE's capaz de identificar ≥ 60.000 (sessenta mil).	$\geq 99,7 \%$	0,20%
Serviço de Gestão de Usuários.	Usuários com perfil adequado.	Quantidade de usuários internos com perfil adequado / quantidade de usuários internos * 100 (cem)	$\geq 99,5 \%$	0,15%
Serviço de Gestão de Problemas.	Resolução de requisições de serviços relacionadas aos produtos de segurança da Informação. (Em Horas).	Tempo = Hora da resolução da solicitação – hora de início da solicitação ≤ 60 (sessenta) minutos.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
	Resolução das demais requisições de serviços. (Em horas).	Tempo = Hora da resolução da solicitação – hora da solicitação ≤ 24 (vinte e quatro) horas.	$\geq 99,7 \%$	0,20%
	Abertura de chamados de suporte.	Tempo = Hora de abertura do chamado – hora da triagem ≤ 15 (quinze) minutos.	$\geq 99,7 \%$	0,20%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a devida resolução ou sem realizar os testes necessários para aferir a efetiva resolução.	Quantidade de requisições finalizadas com resolução / quantidade de requisições finalizadas * 100 (cem).	$\geq 99,7 \%$	0,20%
	Finalizar uma requisição de serviço sem documentar os procedimentos executados para atendimento da solicitação.	Quantidade de requisições finalizadas com documentação / quantidade de requisições finalizadas * 100 (cem).	$\geq 99,0\%$	0,20%
Serviço de Gestão de Continuidade de Serviços.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia ou imprudência na execução das atividades contratuais.	Quantidade de indisponibilidade dos serviços por imperícia ou imprudência/ quantidade de indisponibilidade dos serviços * 100 (cem).	$\geq 99,5 \%$	0,35%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Cumprir ou implementar as rotinas em conformidade com os Planos de Gerenciamento de Incidentes, de Disponibilidade, de Continuidade e de Recuperação de Desastres das soluções de segurança.	Quantidade de rotinas dos planos de Gerenciamento de Incidentes, de Disponibilidade, de Continuidade e de Recuperação de Desastres implementadas/ quantidade de rotinas dos planos de Gerenciamento de Incidentes, de Disponibilidade, de Continuidade e de Recuperação de Desastres * 100 (cem).	100%	0,25%
Serviço de Gestão do Conhecimento.	Manter a documentação e os desenhos das topologias atualizados e completos.	Quantidade de documentação atualizadas / quantidade de documentação * 100 (cem).	> = 95%	0,20%
	Relatório de Investigação e Remediação do Incidente.	8 (oito) Horas (a partir da detecção do incidente).	>= 99,7 %	0,20%
Serviço de Gestão de Comunicação e Educação.	Comunicação de incidentes aos gestores de TI do PJERJ. (Em horas).	Tempo = Hora da comunicação - hora da triagem <= 30 (trinta) minutos.	>= 99,7 %	0,20%
	Comunicação aos gestores de TI do PJERJ em caso de tentativa de vazamento ou roubo de dados.	Tempo = Hora da comunicação - hora da triagem <= 30 (trinta) minutos.	>= 99,7 %	0,20%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Finalizar um incidente sem documentar a causa, a solução de contorno (se houver) ou os procedimentos adotados para solução.	Quantidade de incidentes finalizados sem documentar a causa, a solução de contorno (se houver) ou os procedimentos adotados para solução / Quantidade de incidentes finalizados * 100 (cem).	$\geq 99,5 \%$	0,20%
Serviço de Gestão de Projetos e Inovações de Segurança da Informação.	Cumprimento dos prazos acordados para a execução das Atividades relacionadas pelo PJRJ.	Quantidade de atividades cumpridas no prazo / quantidade de atividades no mês * 100 (cem).	$\geq 99,5 \%$	0,15%
Serviço de Auditoria e Investigação.	Abertura de eventos (incidentes, problemas, workflows) caso as consequências do risco superem o esperado, possibilitando a identificação das causas, análise da causa, criação de planos de ação e verificação da eficácia. Em quantidade unitária.	Quantidade de eventos abertos com riscos inesperados / quantidade e eventos abertos no mês * 100 (cem).	$\geq 99,5 \%$	0,20%



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

	Finalizar um problema sem documentar a investigação realizada, a causa-raiz ou a solução aplicada.	Quantidade de problemas finalizados sem documentar a investigação realizada, a causa-raiz ou a solução aplicada / Quantidade de problemas finalizados * 100 (cem).	$\geq 99,5 \%$	0,20%
Serviço de Melhoria.	Apresentar mensalmente relatório do plano de tratamento de vulnerabilidades, indicando as ações mais efetivas para redução dos riscos.	Unidade.	100%	0,20%
	Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções ou correções.	Quantidade de análises de viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções ou correções / Quantidade de novas soluções ou correções instaladas * 100 (cem).	$\geq 99,7 \%$	0,20%

6.9. Prazos e Condições

O prazo do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação do extrato no Diário de Justiça Eletrônico, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, sendo prorrogável na forma do art. 57, inciso II da Lei Federal nº 8.666/93, por meio de termo aditivo que conterá cláusula de rescisão amigável.

6.10. Aceite, Alteração e Cancelamento



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

6.10.1. Condição de Aceite

6.10.1.1. O serviço e seus respectivos entregáveis serão aceitos pelo PJERJ, através da Equipe de Gestão, o qual 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 o atendimento às especificações constantes no item “5 – MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO” e ao instrumento de medição de resultado, constante no item “6.8 - Instrumento de Medição de Resultado (IMR)”;

6.10.1.3. Todos os serviços executados pela CONTRATADA estarão sujeitos à aceitação pelo CONTRATANTE, que aferirá se aqueles satisfazem o padrão de qualidade desejável e necessário, em cada caso;

6.10.1.4. O Poder Judiciário do Rio de Janeiro se reserva o direito de recusar qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste Termo de Referência;

6.10.1.5. A CONTRATADA, na hipótese prevista no item acima, obrigar-se-á a refazer os serviços, arcando com todas as despesas decorrentes, inclusive de transporte, devendo tomar estas providências no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da comunicação da não aceitação pelo Fiscal do Contrato;

6.10.1.6. Não havendo aceitação, a CONTRATADA deverá executar novamente os serviços, passando a contar o prazo para pagamento a partir da data da efetiva aceitação definitiva;

6.10.1.7. A aceitação definitiva dos serviços será feita exclusivamente pelo Fiscal Técnico.

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;

6.10.2.2. 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, dos quais destacamos os seguintes itens:

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

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

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;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

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.

6.11. Condições de Pagamento

6.11.1. O pagamento devido à CONTRATADA será efetuado mediante apresentação de faturas/notas fiscais correspondentes à obrigação mensal cumprida, emitidas com CNPJ idêntico ao descrito no contrato.

6.11.2. A CONTRATADA deverá enviar à Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada (DICOV), por meio de endereço eletrônico a ser informado na reunião inaugural, a nota fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela DICOV:

- a) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- b) 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;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

6.11.3. A contratada, sem prejuízo da apresentação dos documentos mencionados no item anterior, deverá apresentar, quando solicitado pelo CONTRATANTE, todos os documentos necessários à comprovação da execução dos serviços contratados.

6.11.4. O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da sua autuação no PJERJ, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., podendo ser substituído por outro banco que venha a prestar serviços ao PJERJ.

6.11.5. As notas fiscais e documentos enviados pelas empresas serão encaminhados para autuação até o 1º (primeiro) dia útil subsequente à data da remessa do *e-mail*.

6.11.6. Recebidas as notas fiscais/faturas com toda documentação correspondente, a Divisão de Conferência do Faturamento de Contratos de Prestação de Serviços e Gestão da Conta Vinculada (DICOV) procederá à sua autuação, sendo posteriormente remetidas aos fiscais e fiscais substitutos para conferência e atestação, remetendo, em seguida, à DICOV para a realização dos procedimentos de conferência e visto, que por fim encaminhará à Diretoria-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças (DGPCF) para o devido pagamento.

6.11.7. No caso de notas fiscais ou documentação em desacordo com o Termo 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.

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

6.11.9. Os serviços descritos na planilha do item 2.2 serão faturados em 24 (vinte e quatro) parcelas mensais.



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

6.11.10. 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.

6.12. Condições de Reajustamento do Contrato

6.12.1. Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se o IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IBGE, mediante negociação entre as partes e a requerimento da CONTRATADA, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

6.13. Garantia Técnica

6.13.1. A CONTRATADA prestará Garantia Técnica de 90 (noventa) dias, após o término do contrato, sobre todos os serviços contratados;

6.13.2. 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.

6.14. Garantia Contratual

6.14.1. Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93.

6.14.2. A validade da garantia 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 será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

6.15. Propriedade, Sigilo e Restrições

6.15.1. Direito de Propriedade

6.15.1.1. 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.

6.15.2. Condições de Manutenção de Sigilo

6.15.2.1. 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;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

6.15.2.2. 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 do 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;

6.15.2.3. 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;

6.15.2.4. A CONTRATADA firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, “Anexo B - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo” nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-03 e “Anexo C- Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo”, nos termos do formulário FRM-DGTEC-042-04, ou outros que venham substituí-los.

6.16. Mecanismos Formais de Comunicação

DOCUMENTO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	MEIO	PERIODICIDADE
Reunião Inaugural	PJERJ	CONTRATADA	Presencial	Evento único
Ofício: utilizado para questões administrativas durante a execução do Contrato	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA/ PJERJ	Internet	Eventual
Ordens de Serviço	PJERJ	CONTRATADA	Mídia/Correio/Sistema	No decorrer da execução do contrato
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	E-mail	Mensal
Relatório Quinzenal de acompanhamento da implantação	CONTRATADA	PJERJ	Presencial	Quinzenal
Reunião de apresentação de resultados da implantação à Diretoria	CONTRATADA	PJERJ	Presencial	Mensal
Relatório Mensal de Execução de Serviços	CONTRATADA	PJERJ	Entrega pessoal/ Correio/ E-mail	Mensal

6.17. Da Transição Contratual



**Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520**

- 6.17.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA se compromete a elaborar, com 30 (trinta) dias de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para os servidores do PJERJ, que deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE e contemplar mecanismos para esclarecimentos de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição;
- 6.17.2. Em caso de manifestação de qualquer das partes sobre o não interesse em caso de renovação contratual, a CONTRATADA deverá apresentar, num prazo máximo de 5 (cinco) dias após a manifestação de não interesse na renovação, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para CONTRATANTE;
- 6.17.3. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE e conter, pelo menos, a revisão de toda a documentação gerada de todos os serviços prestados, acrescido de outros documentos que, não sendo artefatos previstos em Metodologia, sejam adequados ao correto entendimento do serviço executado;
- 6.17.4. A CONTRATADA deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender às exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos;
- 6.17.5. Ao final do contrato, não poderá haver entregas pendentes. O contrato só será considerado como cumprido integralmente caso não haja pendências relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 6.17.6. Ao final do contrato toda documentação relacionada ao objeto da contratação deverá estar atualizada e entregue ao PJERJ.

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. O custo estimado foi apurado com base em pesquisa de mercado de acordo com as orientações do artigo 5º da Instrução Normativa no 73/2020.

8. COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

- 8.1. Incluem-se na estimativa de preços dos serviços: tributos, tarifas e emolumentos; encargos sociais, trabalhistas, insumos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal, previdenciária e demais custos que envolvem a prestação dos serviços;
- 8.2. A licitante vencedora da fase de lances deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha que compõem o Anexo H (Composição dos Custos), devidamente readequada com os respectivos valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação (artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93).

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

- 9.1. Comete infração administrativa com fundamento no capítulo IV da Lei Federal n.º 8.666/93 e no art. 7º da Lei n.º 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.



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

- 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 as seguintes sanções:
- 9.2.1. Advertência;
 - 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 do Estado do Rio de Janeiro, 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 a Administração do Estado do Rio de Janeiro, sem prejuízo de ter cancelado o respectivo registro no sistema de cadastramento de fornecedores deste CONTRATANTE, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, além de sujeitar-se à multa prevista no subitem 10.2.3;
- 9.3. A inexecução total do objeto estará configurada quando da realização de serviços em desacordo com o que fora aprovado pelo CONTRATANTE sem o correspondente refazimento no prazo máximo de 10 (dez) dias. A CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação, caso o referido evento ocorra.
- 9.4. No caso de inexecução parcial do objeto, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação.
- 9.5. Não obstante as penalidades legais, poderão ser aplicadas sanções administrativas por faltas contratuais, garantidos o contraditório e a ampla defesa.
- 9.6. O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas;
- 9.7. Em razão de falhas na execução do contrato, o CONTRATANTE poderá aplicar multas 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, conforme quadro a seguir:



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

FALHA NA EXECUÇÃO CONTRATUAL	MÉTODO DE CÁLCULO
1. Fornecer profissional não qualificado de acordo com as qualificações exigidas neste Termo de Referência.	1% (um por cento), por profissional, a cada dia útil de permanência do profissional, contados a partir da notificação.
2. Não cumprir determinação formal ou instrução complementar da Equipe de Gestão e Fiscalização.	1% (um por cento), por ocorrência notificada.
3. Deixar de apresentar mensalmente relatório do plano de tratamento de vulnerabilidades, indicando as ações mais efetivas para redução dos riscos, por 3 (três) meses consecutivos.	3% (três por cento) por relatório.
4. Não atingir o índice de disponibilidade do ambiente de segurança do PJERJ, de $\geq 99,7\%$, por 3 (três) meses consecutivos.	5% (um por cento) por ocorrência notificada.

10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1. Proposta de Preço

10.1.1. Conforme Anexo B.

10.2. Participação na forma de Consórcio

10.2.1. 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.

10.3. Cooperativa

10.3.1. É vedada a participação de cooperativas por tratar-se de prestação de serviços técnicos especializados a terceiros em que a sua constituição pressupõe uma relação de emprego.

10.4. Requisitos Técnicos Profissionais

10.4.1. A CONTRATADA deverá comprovar possuir profissionais em seu quadro de funcionários, com pelo menos, os seguintes títulos/certificações, cuja comprovação deverá ser apresentada ao gestor/fiscal do contrato durante a fase de implantação:

10.4.1.1. Pós-graduação em Gerência de Projetos ou certificação PMP - Project Management Professional;

10.4.1.2. Certified Information Systems Security Professional CISSP (ISC2) ou Certified Information Security Manager CISM (ISACA);

10.4.1.3. Certificação Security+;

10.4.1.4. Certificação CEH;

10.4.1.5. Certificação OSCP – Offensive Security;

10.4.1.6. Certificação OSCE - Offensive Security;

10.4.1.7. Certificação Hacking Forensics Investigator.

10.4.1.8. Certified Information Security Foundation ISO/ IEC 27001;

10.4.1.9. Certified CompTIA Security+ (Comptia);

10.4.1.10. Certificação LPIC-1;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo 2021-0621520

10.4.1.11. ECIH – EC-Council Certified Incident Handler ou Certified Global Information Assurance Certification (CGIA);

10.4.1.12. Certified MCSE – Microsoft Certified System Engineer;

10.4.1.13. Certified CCSE – Checkpoint Certified System Engineer;

10.4.1.14. Certified CCNA – Cisco Certified Network Associate ou HP Networking.

10.4.2. As referidas certificações acima poderão estar distribuídas por vários profissionais da equipe responsável pela execução do objeto;

10.4.3. Todos os profissionais da CONTRATADA devem possuir certificação ITIL 4 Foundation, ou superior, que é o framework de gerenciamento de serviços utilizado pelo CONTRATANTE, alinhando com os demais contratos de serviços em execução, podendo neste caso a comprovação se dar em até 90 (noventa) dias da assinatura do contrato;

10.4.4. A CONTRATADA deverá apresentar, na assinatura do contrato, a lista dos profissionais com seus currículos e a comprovação da exigência de certificação acima, suas responsabilidades em cada etapa (testes externos, testes internos, análise de aplicações web), e, por fim, a comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA.

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 fornecer todos os itens objeto da presente contratação;

10.5.2. As especificações dos serviços elencadas no item 4, as quais compõem a solução, 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 e constam deste Termo de Referência. Considerando-se estas características, podem ser classificados como bens comuns, nos termos do artigo 1º da Lei Federal 10.520/02.

10.6. Licitação

10.6.1. A modalidade de licitação a ser empregada será o pregão do tipo menor preço global, por tratar-se de serviço comum.

10.7. Critérios Técnicos de Habilitação

10.7.1. Qualificação Técnica

10.7.1.1. Como qualificação técnica, a Licitante deverá apresentar juntamente com os documentos de habilitação, pelo menos 01 (um) atestado ou certidão de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter prestado serviços, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, condizentes minimamente com os seguintes serviços solicitados neste termo de referência, sendo válida a apresentação de mais de um documento para a comprovação do quantitativo exigido, sendo os serviços de maior relevância:

10.7.1.1.1. Serviço de Privacidade e Proteção de Dados;

10.7.1.1.2. Serviço de Gestão de Incidentes de Segurança, Vulnerabilidades, Ameaças;

10.7.1.2. Estas exigências dar-se-ão devido à sensibilidade das informações da instituição que serão expostas nos testes, sendo assim é necessário termos empresas qualificadas para a execução do objeto deste Termo de Referência;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

10.7.1.3. O(s) atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado da pessoa jurídica, contendo a identificação do signatário, nome, endereço, telefone e, se for o caso, correio eletrônico, para contato, e deve(m) indicar as características, quantidades e prazos das atividades executadas ou em execução pela licitante vencedora.

10.7.1.4. Nos casos de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) emitidos por empresas da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da CONTRATADA;

10.7.1.5. Os atestados de capacidade técnica apresentados poderão ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para verificação da autenticidade de seu conteúdo. Encontrada qualquer divergência entre a informação apresentada pela licitante vencedora e o apurado em eventual diligência, inclusive validação do contrato de prestação de serviço assinado entre o emissor e a LICITANTE, além da desclassificação sumária do Pleito, a empresa fica sujeita às penalidades cabíveis e aplicáveis;

10.7.1.6. A empresa CONTRATADA deverá apresentar comprovação técnica ponto a ponto de todos os produtos que serão utilizados para a prestação do serviço objeto deste edital;

10.7.1.7. Será admitido o somatório de atestados, e os períodos de execução concomitantes serão computados uma única vez.

10.7.1.8. A empresa licitante deverá apresentar declaração, em papel timbrado, endereçado explicitamente ao PJERJ, informando que apresentará, na reunião inaugural do contrato, na qual será emitido o memorando de início dos serviços, documentação que comprove que:

10.7.1.8.1. A equipe a ser instituída pela licitante para execução do projeto possuirá, quando da contratação, no mínimo, 1 (um) profissional com certificado ITIL 4 Expert, COBIT 5 e ISO 20000 para participar da validação, desenho e implantação dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI;

10.7.1.8.2. Todos os demais integrantes da equipe a ser instituída pela licitante, quando da contratação, possuirão no mínimo a certificação ITIL 4 Foundation, independente da área de atuação e de outras certificações específicas;

10.7.1.8.3. Se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJERJ bem como é aderente às normas contidas na Portaria 317 de 19/06/2012 do INMETRO, com vistas à melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

10.7.1.8.4. 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;

10.7.1.8.5. Está ciente, concorda e atende a todas as exigências e a todos os itens contidos neste Termo de Referência e em seus anexos, inclusive quanto ao IMR – Instrumento de Medição de Resultado;

10.7.1.8.6. 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.

10.7.1.9. Além dos atestados e declarações acima, a empresa deverá apresentar o Atestado de Visita Técnica, em observância ao disposto no item 12 do Termo de Referência, comprovando que realizou a visita;

10.7.1.10. O ambiente da LICITANTE VENCEDORA será objeto de diligência, para verificar o cumprimento das exigências constantes deste documento, antes da homologação da licitação;

10.7.1.11. Após o encerramento do Pregão, com vencedor habilitado, e antes da Homologação da Licitação, a diligência será agendada para o Licitante Vencedor, data e hora, observando o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do encerramento do certame;

10.7.1.12. A diligência será realizada de acordo com os itens constantes no Anexo E –Requisitos para Verificação deste termo de referência;



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

10.7.1.13. A Licitante Vencedora será considerada APTA a prestar os serviços constantes deste Termo de Referência, se atender todos os itens do Anexo E;

10.7.1.14. Na hipótese de a Licitante ser desclassificada, por não atendimento dos itens obrigatórios do Anexo E (Requisitos para verificação), requeridos pelo CONTRATANTE, serão convocadas as demais licitantes, obedecendo-se rigorosamente a ordem de classificação das propostas, seguindo-se os mesmos moldes descritos nos itens anteriores;

10.7.1.15. Todos os atos descritos nesta fase da licitação serão públicos e poderão ser acompanhados por quaisquer interessados, resguardadas as características inerentes à segurança da informação, sendo que as comunicações relacionadas aos resultados de julgamento serão disponibilizadas no Portal do TJRJ e publicadas no Diário Oficial Eletrônico da Justiça, se o ato assim exigir.

10.7.2. Qualificação Econômico-Financeira

11.7.2.1 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social comprovando índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

11.7.2.2 Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento ao item anterior.

10.8. Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais

10.8.1. 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;

10.8.2. 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;

10.8.3. Será desclassificada a proposta que apresente preço acima do estimado pela Administração, pois este foi alcançado com base em pesquisa de mercado e expressa as necessidades da Administração, no que concerne às exigências de qualidade apresentadas para esta contratação e foi definido como valor máximo aceitável, como faculta o artigo 40, inciso X da Lei Federal nº 8.666/93.

10.9. Critérios de Julgamento

10.9.1. O critério de Julgamento será menor preço global.

11. VISITA TÉCNICA OBRIGATÓRIA

11.1. Considerando que a precificação do objeto deste Termo de Referência depende de uma série de informações sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE, e que o sigilo de tais informações é primordial para a manutenção da segurança deste, todas as informações de caráter sigiloso sobre o parque tecnológico do PJERJ, necessárias ao entendimento do ambiente e a precificação do presente objeto, serão entregues mediante assinatura de uma declaração de confidencialidade, conforme modelo do Anexo F - Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo da Visita Técnica, em visita técnica obrigatória, que deverá ser realizada de forma presencial ou virtual por teleconferência;

11.2. Entendemos que sem o fornecimento dessas informações de caráter sigiloso o licitante não terá condições de balizar a previsão de seus cálculos e estabelecer um preço mais assertivo em sua proposta;

11.3. Entendemos ainda, que cada solução possui formas de execução com auxílio de ferramentas informatizadas distintas, sendo esta, mais uma justificativa para a não divulgação neste documento das métricas internas, uma vez que quaisquer informações aqui divulgadas tendem a ser insuficientes;



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

11.4. As empresas, portanto, deverão obrigatoriamente fazer uma visita técnica à CONTRATANTE, presencialmente ou virtualmente pelo Microsoft Teams, conforme link a ser passado quando do agendamento, em até 48 (quarenta e oito) horas anterior à data do certame, devendo a visita ocorrer no horário de 11 horas às 18 horas, em até 24 (vinte e quatro) horas da abertura do processo licitatório, sempre acompanhada por funcionário designado pelo PJERJ. Esse procedimento é imprescindível para que as empresas obtenham as informações necessárias para melhor execução do contrato e balizamento das propostas.

11.5. Para agendamento da Visita Técnica deverá ser enviada mensagem para o endereço dgtec.visitatecnica@tjrj.jus.br, contendo no assunto do e-mail a expressão “Visita Técnica – <número da licitação>” e no corpo da mensagem as seguintes informações:

11.5.1. Empresa: Nome e CNPJ;

11.5.2. Contato: nome, telefone e endereço eletrônico;

11.5.3. Visitantes (profissionais técnicos designados pela empresa): Nome, identificação civil, endereço eletrônico;

11.5.4. Envio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo da Visita Técnica preenchida e assinado;

11.6. O Agendamento só será efetivado com recebimento do Termo de Confidencialidade assinado;

11.6.1. A efetiva realização da visita pela empresa interessada redundará na emissão de Atestado de Vistoria pela DGTEC, devendo o mesmo integrar-se aos documentos exigidos para a fase de habilitação do certame.

12. ANEXOS

12.1. Anexo A – Especificação Técnica dos Serviços

12.2. Anexo B– Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

12.3. Anexo C– Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo;

12.4. Anexo D– Perfil dos Profissionais;

12.5. Anexo E – Requisitos Obrigatórios para Verificação;

12.6. Anexo F – Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo da Visita Técnica;

12.7. Anexo G - Relação dos Principais Serviços Sob Demanda;

12.8. Anexo H – Composição dos Custos.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Ivan Lindenberg Júnior Mat. 19346	Rafael Petronilha de Lima Mat. 31457	Beatriz Elisa Amorim dos Santos Mat. 32071
Rio de Janeiro, 24 de fevereiro de 2022		
Humberto Vieira da Cruz Mat.4101004		
Assessoria Geral de Inovação e Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados – AS-PJE		



Termo de Referência para contratação de Solução de
Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo 2021-0621520

--