



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

2020-0617.549

## **1. DEFINIÇÃO DO OBJETO**

Aquisição de uma solução de IPS (Sistema de Prevenção de Intrusão – Intrusion Prevent System) para a instalação na saída para internet, incluindo implantação, treinamento, suporte técnico, suporte técnico especializado sob demanda, bem como garantia de 48 (quarenta e oito) meses.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1 Demanda Prevista**

#### **2.1.1 Quantitativo a ser Contratado**

2.1.1.1 01 (uma) solução de IPS que compreende:

2.1.1.1.1 02 appliances sensores de IPS com os conectores e cabeamento necessário para a implantação;

2.1.1.1.2 Dashboard de Gerência capaz de implementar e verificar as configurações, regras, políticas, assinaturas, etc.

2.1.1.2 01 (um) Serviço de implantação;

2.1.1.3 01 (um) Serviço de Treinamento oficial na solução a ser ministrado para 1 turma de 4 (quatro) servidores do Poder Judiciário lotados na DGTEC;

2.1.1.4 01 (um) serviço de suporte técnico;

2.1.1.5 01 (um) serviço de suporte técnico Especializado;

2.1.1.6 01 (uma) Garantia da Solução.

## **2.2 Motivação**



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

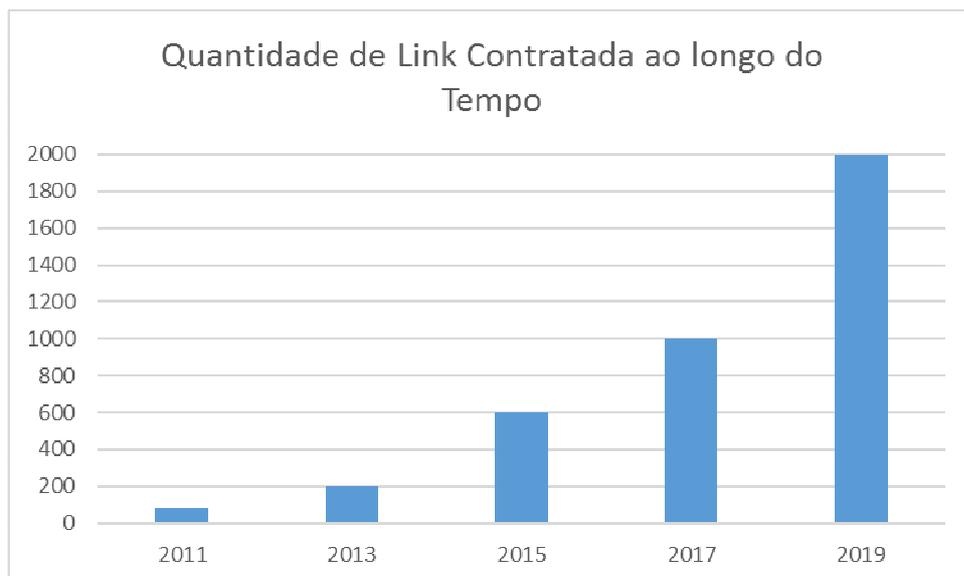
2020-0617.549

A aquisição da nova solução de IPS tem por objetivo a substituição da solução existente, uma vez que esta mostra-se insuficiente para a quantidade de tráfego que necessita ser analisado atualmente.

A solução atualmente instalada mostra-se obsoleta frente à quantidade de tráfego gerado pela crescente informatização das rotinas judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

A atual solução foi dimensionada no ano de 2011, uma época em que o TJERJ possuía um link de internet de 80 Mbps. O link, entretanto, devido à crescente informatização, além de projetos como Office Online, e-mail na nuvem, processo eletrônico, dentre outros fatores, veio sofrendo constantes upgrades, dois links de 100 Mbps em 2013, dois links de 300 Mbps em 2015, dois links de 500 Mbps em 2017 e atualmente TJERJ conta com dois links de 1 Gbps cada, totalizando 2 Gbps.

O gráfico abaixo mostra a quantidade de banda existente ao longo do tempo.





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

2020-0617.549

O aumento da quantidade de link ocorreu devido à grande demanda por serviços da internet. Com o aumento da informatização e de projetos como office on line, processo eletrônico, dentre outros fatores e tornou-se necessário o gradual aumento de link de internet. Verifica-se que houve um aumento de 2500% na quantidade de link desde que a atual solução de IPS foi adquirida. Tamanho aumento na quantidade de links resultou na necessidade de upgrade nos ativos de segurança de rede, os quais são diretamente afetados pela quantidade de tráfego que flui da internet para o ambiente interno bem como do ambiente interno para a internet. No entanto, os equipamentos atuais (especificamente IPS) não possuem mais capacidade de crescimento, tornando necessária a aquisição de uma nova solução com capacidade proporcionalmente maior para o atendimento do link.

### 2.3 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RESULTADO
<b>Segurança</b>	Ampliar a capacidade de análise de tráfego a fim de evitar ataques cibernéticos capazes de tornar o ambiente indisponível.
<b>Eficiência / Agilidade</b>	Modernizar a Solução de IPS a fim de inserir menor latência na análise, o que refletira na qualidade da utilização dos sistemas informatizados pelos públicos internos e externos.
<b>Disponibilidade</b>	Tornar o ambiente mais disponível pela mitigação de ataques de negação de serviço e ataques similares.



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

2020-0617.549

## 2.4 Justificativa da Solução Escolhida

<b>Necessidade (definida no PETI)</b>	<b>Benefício</b>	<b>Tipo</b>
CP1 – Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e judiciais.	Possibilitar a comunicação eficaz dos usuários externos e internos com os sistemas corporativos a fim de prover um serviço jurisdicional de qualidade.	Eficiência / Agilidade
CL1 – Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente.	Tornar o ambiente disponível e menos suscetíveis a ataques internos e externos.	Eficiência / Agilidade

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

### 3.1 Descrição dos bens de serviços

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
<b>1</b>	SOLUÇÃO DE IPS	1
<b>2</b>	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	1
<b>3</b>	SUPORTE TÉCNICO	48 meses
<b>4</b>	SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	300 (trezentas) horas
<b>5</b>	TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	1 turma de 4 (quatro) alunos.
<b>6</b>	GARANTIA DA SOLUÇÃO (item 1 e 2)	48 Meses



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

2020-0617.549

### 3.2 Valor Estimado

Conforme especificado no Edital.

## 4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

### 4.1 Requisitos Internos

#### 4.1.1 Arquitetura da Solução

4.1.1.1 A Solução de IPS (Intrusion Prevention System) deverá ser fornecida na forma de

Appliance físico e deverá vir acompanhada de:

4.1.1.1.1 Conectores e cabeamento necessário para a implantação;

4.1.1.1.2 Dashboard de gerenciamento e controle.

4.1.1.2 A solução deve possuir uma arquitetura específica desenvolvida para a finalidade de

Next Generation Intrusion Prevention System (NGIPS);

4.1.1.3 Não serão aceitas soluções com software e hardware de fabricantes distintos, ou

mesmo soluções de uso geral como, Servidores, Estações de Trabalho ou Equipamentos como Blades.

4.1.1.4 A solução deverá ser composta de 2 (dois) equipamentos dedicados à inspeção do

tráfego podendo, a aplicação de gerenciamento, ser fornecida de forma virtual.

4.1.1.5 A solução de IPS não poderá ter seu fim de venda (End-of-Sale) e fim de vida (End-

of-Life) anunciado no momento do aceite definitivo de sua entrega. Caso seja essa a situação, o fornecedor deverá entregar um modelo equivalente ou superior ao que entrou em Fim de Venda e/ou Fim de Vida.



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

2020-0617.549

4.1.1.6 Em caso de anúncio do Fim de Venda e/ou Fim de Vida ocorrer após o aceite definitivo da entrega da solução de IPS, o fim de suporte (End-of-Support) não poderá ocorrer nos próximos 60 (sessenta) meses.

4.1.1.7 Todos os componentes da solução (hardwares e softwares) deverão ser fornecidos com todas as licenças necessárias ao seu pleno funcionamento de modo a realizar todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência.

4.1.1.7.1 As licenças a que se refere o item 4.1.1.6 deverão ter caráter perpétuo, não precisando de renovação, devendo sua atualização (subscription) ser garantida pelo prazo do contrato.

#### **4.1.2 Da Alta Disponibilidade.**

4.1.2.1 A solução deve ser escalável para no mínimo 4 (quatro) membros em um único cluster no modo ativo/ativo ou ativo/Stand-by, ou seja, sendo possível a divisão de cargas entre todos os appliances, permitindo o investimento gradual ao longo do tempo;

4.1.2.2 A solução deve permitir o agrupamento de múltiplos equipamentos (cluster) que funcionem como um único equipamento, compartilhando única configuração de política de segurança entre os componentes;

4.1.2.3 Deve garantir que todas as configurações sejam replicadas entre os componentes do cluster, garantindo a continuidade das conexões mesmo se um dos equipamentos do cluster estiver indisponível;



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

2020-0617.549

4.1.2.4 Deve possuir mecanismos de teste de link com o objetivo de fazer com que appliances do cluster fiquem offline se houver falha de link associado aquele appliance;

#### **4.1.3 Da Detecção de Ataques.**

4.1.3.1 A solução deverá suportar análise e decodificação dos protocolos de rede de camada 2 até a camada 7 do modelo OSI (Open System Interconnection);

4.1.3.2 A Solução ofertada deverá ser capaz de decodificar e analisar, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) protocolos, entre os quais deverão constar: BOOTP, DHCP, DNS, HTTP, HTTPS, FTP, FINGER, ICMP versão 4, ICMP versão 6, IMAP, H323, IP versão 4, IP versão 6, LDAP, NetBIOS, POP3, NFS, RADIUS, SNMP, SMTP, SSH, SSL, TLS, RPC, TELNET, TCP, UDP, FTP e TFTP;

4.1.3.3 A Solução deve reconhecer pelo menos os seguintes protocolos: Ethernet, H.323, GRE, IPv4, IPv6, ICMP, IPv4 encapsulation, IPv6 encapsulation, UDP, TCP, DNS, FTP, HTTP, HTTPS, IMAP, IMAPS, MGCP, MSRPC, NetBIOS Datagram, OPC UA Binary, OPC UA, Oracle, MySQL, POP3, POP3S, SIP, SRP, SSH, TELNET, WINS, X11, RTSP, SMTP, SunRPC, NNTP, SCCP, SMB, SMB2 e TFTP;

4.1.3.4 A solução deve ser capaz de identificar ataques para os protocolos de rede independentemente das portas a que estejam relacionados, para no mínimo os protocolos FTP, HTTP, HTTPS, POP3, SMTP, IMAP, DNS, SNMP e RPC;

4.1.3.5 Deve ser capaz de realizar análise e inspeção Statefull (mantendo-se o estado da conexão) e análise e inspeção Stateless;



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

2020-0617.549

- 4.1.3.6 Deve suportar análise de tráfego na direção servidor-cliente, ou seja, ataques originados no ambiente externo e direcionados a usuários internos (Client-side Attacks ou Drive-by Attacks);
- 4.1.3.7 Deve ser capaz de detectar bloqueio de ataques direcionados a servidores de aplicação Web (Web Application), através de tecnologia heurística ou assinaturas próprias para a proteção contra este tipo de ataque em, no mínimo sql-injection e buffer overflow;
- 4.1.3.8 Deve ser capaz de obter informações detalhadas sobre ataques para localização geográfica, reputação de aplicação e reputação de protocolo;
- 4.1.3.9 Deve implementar algoritmo de pontuação para a relevância de um ataque conforme padrão de mercado e definido por entidade independente (Common Platform Enumeration), CVE ID ou Bugtraq ID, ou suportar mecanismo próprio de pontuação de ataques, permitindo distinguir quando um ataque for permitido ou bloqueado;
- 4.1.3.10 A solução deve suportar a análise do nível de relevância de um ataque, permitindo uma demonstração de faixa de relevância para, no mínimo, 4 (quatro) níveis;
- 4.1.3.11 Deve suportar as categorias de ataques e tipos de ameaças, conforme padrões de mercado e definidos por entidades independentes, podendo estas serem importadas em padrão Snort;
- 4.1.3.12 Deve suportar a configuração e administração para, no mínimo, os seguintes itens:



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

2020-0617.549

- 4.1.3.12.1 Perfis de DoS (Denial-of-Service) e DDoS (Distributed Denial-of-Service);
- 4.1.3.12.2 Regras de ACL (Access Control List);
- 4.1.3.12.3 Contextos de administração (Virtual IPS) que devem ser configurados por VLAN (IEEE 802.1Q) e CIDR (Classless Inter-Domain Routing);
- 4.1.3.13 Deve ser capaz de detectar e bloquear ataques do tipo Denial-of-Service (DoS) e Distributed Denial-of-Service (DDoS) de forma nativa para:
  - 4.1.3.13.1 Detecção e bloqueio efetivo baseado em assinaturas de ataques às vulnerabilidades de DoS, conforme padrões de mercado e definidos por entidades independentes (Computer Emergency Response Team e Common Vulnerability and Exposures);
  - 4.1.3.13.2 Detecção e bloqueio efetivo baseado em assinaturas de atividades de agentes zumbis) DdoS, conforme padrões de mercado e definidos por entidades independentes (Computer Emergency Response Team e Common Vulnerability and Exposures);
  - 4.1.3.13.3 Detecção e bloqueio de ataque SYN, que permita limitar e controlar a quantidade de requisições de conexões;
- 4.1.3.14 Deve implementar a Detecção e bloqueio baseados em políticas, para no mínimo:
  - 4.1.3.14.1 Filtros de origem e destino por: país, nome (DNS), endereço IP, porta, bloco de endereços, Sistemas Autônomos, rede ou grupo de redes;
  - 4.1.3.14.2 VLAN ID para, no mínimo, 1024 VLANs;



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

2020-0617.549

- 4.1.3.14.3 Filtros de controle de aplicação: aplicação, grupo de aplicações, porta de comunicação customizada, serviço ou grupo de serviços;
- 4.1.3.14.4 Filtro de resposta com, no mínimo os itens seguintes:
  - 4.1.3.14.4.1 Bloqueio (Drop);
  - 4.1.3.14.4.2 Negação (Deny);
  - 4.1.3.14.4.3 Quarentena (Bloquear ou negar um IP por tempo determinado após atingir a quantidade de eventos relativos a uma regra);
  - 4.1.3.14.4.4 Ignorar.
- 4.1.3.15 Deve ser capaz de detectar e bloquear o tráfego de aplicações Instant Messenger, P2P (peer-to-peer) além de Proxies Anônimos;
- 4.1.3.16 Deve suportar a detecção e bloqueio de ataques através de tuneis para IPv4-in-IPv4, IPv4-in-IPv6 e IPv6-in-IPv6;
- 4.1.3.17 Deve Suportar a detecção e bloqueio de ataques através de VLANs.
- 4.1.3.18 A solução deve ser transparente para, no mínimo os seguintes protocolos: OSPF, BGP e VRRP ou similar.
- 4.1.3.19 A solução deve ser capaz de não interromper ou alterar segmentos monitorados com protocolos de roteamento e redundância de rotas, ainda que trafegados dentro do protocolo LACP (Link Aggregation Control Protocol);
- 4.1.3.20 Deve permitir a criação de novas assinaturas de ataques;
- 4.1.3.21 Deve permitir a configuração e administração de ACL em camada 3 com as seguintes regras:
  - 4.1.3.21.1 Permitir: O tráfego é enviado Inline sem inspeção completa dos pacotes;



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

2020-0617.549

- 4.1.3.21.2 Permitir e Prevenir Ataques: O tráfego é enviado Inline para inspeção completa dos pacotes;
- 4.1.3.21.3 Descartar: O tráfego será descartado;
- 4.1.3.22 Deve suportar a detecção de bloqueio de ataques, pelo menos, nas seguintes modalidades:
  - 4.1.3.22.1 Inspeção de tráfego Stateful: IP defragmentation e TCP stream reassembly;
  - 4.1.3.22.2 Por assinaturas: Definidas pelo fabricante e definidas pelo usuário;
  - 4.1.3.22.3 Anomalias;
  - 4.1.3.22.4 Por protocolos de camada 7 do modelo OSI;
- 4.1.3.23 Deve ter detecção e bloqueio de ataques, independente do sistema operacional alvo;
- 4.1.3.24 Deve suportar a detecção heurística e consulta de reputação de atividades de agentes (zumbis) internos que pertençam a uma Botnet;
- 4.1.3.25 Deve ser capaz de implementar o bloqueio de tráfego para, no mínimo:
  - 4.1.3.25.1 Direção: Inbound e Outbound;
  - 4.1.3.25.2 Tipo de regra: baseada em protocolo, porta e serviço;
- 4.1.3.26 A solução deve suportar, no mínimo as seguintes categorias e tipos de ataques:
  - 4.1.3.26.1 Reconnaissance: Brute force, Host Sweep, OS Fingerprinting e Port Scan;
  - 4.1.3.26.2 Exploits: Arbitrary Command Execution, Backdoor, Bot, Buffer Overflow, Denial of Service, DDoS Agent Activity, Code/Script Execution, Evasion Attempt, Privileged Access, Probe, remote Access, Trojan, Virus e Worms;



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

2020-0617.549

- 4.1.3.26.3 Volume DoS: Statistical Deviation e Over Threshold ou possuir mecanismo que permita detecção e contenção de ataques DoS;
- 4.1.3.26.4 Policy Violations: Audit, Command Shell, Covert Channel e Non-standard Port;
- 4.1.3.27 Suportar assinaturas para detecção e bloqueio de ataques através de vulnerabilidades DoS e DDoS;
- 4.1.3.28 Deve Suportar assinaturas para detecção e bloqueio de atividades de agentes (zumbis) DDoS;
- 4.1.3.29 Deve suportar aplicação e remoção de quarentena:
  - 4.1.3.29.1 Sob demanda do administrador, o qual deverá ter a opção de inserir e remover um endereço IP da quarentena através de interface administrativa sem a necessidade de reinicialização do equipamento ou reaplicação de política;
  - 4.1.3.29.2 Por períodos programáveis pelo administrador, podendo ser esses (os períodos) diferentes em cada regra;
  - 4.1.3.29.3 Por remoção explícita, após expiração de tempo pré-determinado;
- 4.1.3.30 A solução deve suportar ajuste de bloqueio inteligente, baseado em assinaturas recomendadas pelo fabricante para bloqueio;
- 4.1.3.31 Deverá permitir a visualização de bloqueios de pacotes e de conexões, independente do motivo pelos quais ocorreram.



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

2020-0617.549

#### **4.1.4 Da Detecção de Ameaças (Malwares)**

4.1.4.1 A Solução deve realizar a detecção e bloqueio de códigos maliciosos, ameaças malwares e malwares avançados em tempo real, utilizando-se os seguintes mecanismos:

4.1.4.1.1 Mecanismo de lista local de arquivos confiáveis (lista branca), os quais não precisarão ser analisados por serem confiáveis;

4.1.4.1.2 Mecanismo de lista com valores Hash de arquivos que sejam códigos maliciosos e ameaças (malwares) conhecidas e armazenado em uma base de dados local (lista negra);

4.1.4.1.3 Mecanismos de detecção de códigos maliciosos e ameaças (malwares), que deve operar em tempo real, para no mínimo os seguintes itens:

4.1.4.1.3.1 Arquivos PDF;

4.1.4.1.3.2 Objetos e arquivos Flash;

4.1.4.1.3.3 Arquivos Executáveis;

4.1.4.1.3.4 Arquivos Microsoft Office.

#### **4.1.5 Da Resposta aos Ataques.**

4.1.5.1 A solução deve suportar TCP Reset;

4.1.5.2 Deve implementar o bloqueio de pacotes;

4.1.5.3 Deve implementar a atualização global de bloqueio para determinado ataque de modo a propagar e atualizar todas as políticas;

4.1.5.4 Deve suportar a captura de pacotes para análise de evidências em formato LIBPCAP (Library for Packet Capture);



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

2020-0617.549

4.1.5.5 Deve suportar o envio de Trap SNMP para SNMPv2 e SNMPv3;

4.1.5.6 Deve implementar o envio de email;

**4.1.6 Das interfaces de Inspeção;**

4.1.6.1 A solução deverá fornecer dois equipamentos com, no mínimo 8 interfaces UTP e 8

Interfaces SFP cada um;

4.1.6.2 Cada interface SFP, de cada equipamento, deverá fornecer no mínimo 10 Gbps de throughput, e cada interface UTP de cada equipamento deverá fornecer 1 Gbps de throughput;

4.1.6.3 Cada equipamento deverá possuir no mínimo uma interface de gerência UTP.

4.1.6.4 Para cada interface do tipo SFP deverá ser fornecido o respectivo transceiver multimodo para conexão;

4.1.6.5 As interfaces devem permitir individualmente as seguintes configurações em caso de falhas:

4.1.6.5.1 Disponibilidade (Fail-Open) dos segmentos monitorados através de dispositivo interno ou externo de Bypass;

4.1.6.5.2 Indisponibilidade (Fail-Close) dos segmentos monitorados;

4.1.6.5.3 Todas as interfaces com exceção da interface de gerência, devem possuir a funcionalidade de Bypass;

4.1.6.5.4 A solução deve ser capaz, por configuração do administrador, de desativar automaticamente uma interface, caso detecte queda de link na outra interface do mesmo seguimento de rede;



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

2020-0617.549

4.1.6.5.5 A solução deve suportar configuração flexível de pass-through em camada 2 para tráfego que ultrapasse a análise de tráfego agregado suportado pela solução de NIPS;

#### **4.1.7 Do Desempenho e da Escalabilidade**

4.1.7.1 A Solução pode inserir latência de, no máximo, 150  $\mu$ S (cento e cinquenta microssegundos) para tráfego criptografado nos segmentos de rede monitorados, com exceção nos casos onde houver necessidade de consulta externa tais como consulta DNS.

4.1.7.2 A solução deve monitorar e proteger os segmentos de rede monitorados em modo transparente, assim como operar na camada 2 do modelo OSI, ou seja, a interface de monitoração não deve requerer endereços IP e endereços MAC;

4.1.7.3 Deve suportar, de forma homogênea e heterogênea, os seguintes modos de operação:

4.1.7.3.1 Prevenção (in-line) – monitoração e proteção de segmentos de rede em ambas as direções, permitindo monitorar e responder à ataques em tempo real, mantendo-se o estado das conexões (Stateful);

4.1.7.3.2 Bloqueio Simulado (in-line) – monitoração e simulação de proteção de segmentos de rede em ambas as direções, permitindo monitorar e alertar os ataques em tempo real, reportando quais ataques seriam bloqueados, mantendo-se o estado das conexões (Stateful);

4.1.7.3.3 Monitoração (SPAN) – monitoração de segmentos de rede, permitindo monitorar e alertar os ataques em tempo real;



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

2020-0617.549

4.1.7.4 Deve permitir a captura de todos os pacotes para finalidade de troubleshooting em formato LIBPCAP (Library for Packet Capture), podendo ser através de ferramenta específica ou através de interface gráfica que permita regras de captura, sem afetar a disponibilidade e desempenho dos segmentos de rede;

4.1.7.5 Deve permitir instalação sem necessidade de reconfiguração de roteadores e switches, quando no modo de operação in-line.

**4.1.8 Da Capacidade mínima de Operação.**

4.1.8.1 A solução deve suportar um tráfego total de 40 Gbps e um total de análise e inspeção de tráfego NGIPS de 20 Gbps.

4.1.8.2 O tráfego (total de inspeção) devem ser medidos em padrão IMIX (Internet Mix)

4.1.8.3 A solução deve suportar a análise e inspeção de, no mínimo, 2 Gbps de tráfego SSL por caixa, totalizando 4Gbps.

4.1.8.4 Deve suportar no mínimo 10.000.000 (dez milhões) de conexões concorrentes e uma taxa de, no mínimo, 300.000 novas conexões TCP por segundo;

4.1.8.5 A solução deve fazer a inspeção de toda sessão, independentemente do tamanho, sem degradar a performance do equipamento;

4.1.8.6 A solução de IPS deve fazer a inspeção de todo o tráfego de forma bidirecional, analisando qualquer tamanho de sessão sem degradar a performance do equipamento;

4.1.8.7 Não serão aceitas soluções que possuam mecanismo para inspecionar somente uma parte da sessão;



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

2020-0617.549

**4.1.9 Das demais características da solução.**

4.1.9.1 A solução deve ser capaz de ser montada em rack (bastidor) de 19 polegadas;

4.1.9.2 A solução deve suportar, no mínimo, 2 (duas) fontes de energia internas, para Corrente Alternada (AC – Alternating Current), com chaveamento automático e capacidade de operação em 100V a 240V (50 e 60Hz), conforme informado abaixo:

4.1.9.2.1 As fontes de energia devem ser do tipo substituível (hot-swap), permitindo instalação e/ou substituição sem a necessidade de remoção do equipamento;

4.1.9.2.2 As fontes de energia devem ser suficientes para manter todas as operações da solução, mesmo no caso de falha de uma das fontes de energia, independentemente da quantidade de interfaces em uso ou funcionalidades habilitadas;

4.1.9.2.3 As fontes de energia devem vir acompanhadas com cabos de energia com no mínimo 1,80 m (um metro e oitenta centímetros) de comprimento;

4.1.9.3 Deve suportar uma faixa de 10% a 85% de umidade relativa e 10 °C a 35 °C temperatura ambiente, sem condensação;

4.1.9.4 Deve possuir unidades de ventilação redundantes, pode ser do tipo substituível (hotswap), permitindo que fluxo de ar (exaustão) ocorra em direção a parte traseira do Rack;

4.1.9.5 Deve possuir as interfaces de monitoração localizadas na parte frontal;



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

2020-0617.549

- 4.1.9.6 Deve possuir interface serial RS-232 ou interface USB ou interface RJ45 exclusiva e dedicada para acesso à console do equipamento, sendo necessário o fornecimento do respectivo cabo compatível;
- 4.1.9.7 Deve permitir acesso remoto, através de SSH, à console do equipamento;
- 4.1.9.8 Deve ser fornecida com todos os respectivos cabamentos, transmissores-receptores e conectores necessários para operação das interfaces de monitoração e conexão com o ambiente;
- 4.1.9.8.1 O cabamento deve deverá ter pelo menos 3 (três) metros e ser fornecido já conectorizado e testado;
- 4.1.9.8.2 Os Módulos de interfaces que necessitem de seus respectivos transmissores-receptores devem ser fornecidos integralmente, isto é, caso os módulos de interfaces do equipamento excedam as quantidades mínimas requeridas, ainda assim devem ser fornecidos os seus respectivos transmissores-receptores;
- 4.1.9.8.3 A CONTRATADA deverá fornecer todo o cabamento necessário para a interligação dos equipamentos, tanto quanto forem as interfaces disponíveis.
- 4.1.9.8.4 Para interface 1000BASE-T deve ser adotado cabamento CAT6A e para interface 10GBASE-SR deve ser adotado cabamento composto por fibras multi-modo OM3 de diâmetro 50 µm/125 µm;
- 4.1.9.9 O funcionamento do bypass (fail-open) não deve afetar o tráfego de rede em caso de falha das interfaces;
- 4.1.9.10 O funcionamento do bypass (fail-open) não deve afetar o tráfego de rede em caso de falha do equipamento;



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

2020-0617.549

4.1.9.11 A solução deve possuir configurações de CPU e memória (RAM e Flash) suficientes para a implementação de todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência;

4.1.9.12 Deve possuir armazenamento do tipo SSD (Solid State Disk);

4.1.9.13 Caso a solução possua as duas tecnologias de disco simultâneos no mesmo equipamento, serão aceitos discos do tipo HDD(Hard Disk Drive), desde que o sistema operacional do equipamento seja instalado nos discos do tipo SSD(Solid State Disk).

#### **4.1.10 Do Gerenciamento da Solução.**

4.1.10.1 A Solução deve permitir o gerenciamento por dashboard centralizado;

4.1.10.2 Deverá ser fornecido dashboard para a funcionalidade única e exclusiva de gerenciamento da solução.

4.1.10.3 O dashboard de gerenciamento deve possuir as políticas baseadas em assinaturas recomendadas pelo fabricante para bloqueio, conforme recomendações de sua equipe técnica;

4.1.10.4 O dashboard de gerenciamento deve suportar a atualização de software e firmware da solução de IPS, de forma remota e centralizada nos seguintes modos:

4.1.10.4.1 Online: automática e manual de conteúdo de segurança e produto através da Internet, podendo ser realizada sem interferência do usuário;



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

2020-0617.549

- 4.1.10.4.2 Offline: automática e manual de conteúdo de segurança e produto através de pacotes de atualização importados pela gerência, sem conexão com a Internet;
- 4.1.10.5 O dashboard de gerenciamento deve suportar a aplicação e revogação de políticas e regras de forma centralizada, sem afetar a detecção e bloqueio;
- 4.1.10.6 Deve permitir o envio de registros de eventos através de integração com servidor de log;
- 4.1.10.7 O dashboard de gerenciamento deve suportar integração, através de SNMPv2 e SNMPv3 e fornecer os respectivos arquivos de MIBs;
- 4.1.10.8 O dashboard de gerenciamento deve permitir sincronismo de horário da solução através de integração com servidor NTP (Network Time Protocol);
- 4.1.10.9 Deve suportar operação e armazenamento com capacidade de 20.000.000 (vinte milhões) de eventos, na própria gerência ou servidor externo, com Sistema Gerenciador de Banco de Dados Relacional (SGBDR – Relational Database Management System ou RDBMS) que utilize linguagem de pesquisa declarativa SQL (Structured Query Language), ou utilizar console de Logs do próprio fabricante para análise de eventos, sendo possível o envio logs para syslog externo;
- 4.1.10.10 Deve permitir o arquivamento (backup) dos eventos gerados pela solução de NIPS, conforme se segue:
- 4.1.10.10.1 Manual: arquivamento (backup) dos eventos sob demanda;



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

2020-0617.549

- 4.1.10.10.2 Automático: arquivamento (backup) dos eventos de forma agendada e automática.
- 4.1.10.11 O gerenciamento deve permitir o backup e o restore de sua base de dados;
- 4.1.10.12 Deve permitir a configuração e administração de contas de acesso de usuários e administradores através de autenticação local ou via serviço de diretório.
- 4.1.10.13 O dashboard de gerenciamento deve suportar a atribuição de, no mínimo, os perfis de Usuário (somente leitura), Administrador (leitura e escrita) e Superusuário;
- 4.1.10.14 Deve permitir a monitoração de, no mínimo, os seguintes recursos da solução de IPS:
- 4.1.10.14.1 Taxa de transferência das interfaces dos equipamentos;
  - 4.1.10.14.2 Taxa de transferência de tráfego inspecionado;
  - 4.1.10.14.3 Percentual de Utilização de CPU;
  - 4.1.10.14.4 Percentual de Utilização de Memória
  - 4.1.10.14.5 Quantidade de conexões correntes estabelecidas;
  - 4.1.10.14.6 Taxa de novas conexões por segundo.
- 4.1.10.15 O dashboard de gerenciamento deve suportar notificação de falhas de sistema, de modo a permitir o envio de informações através de integração com servidor de Log ou com servidor SNMP;
- 4.1.10.16 A aplicação deve possuir nativamente a capacidade de geração de relatórios de forma manual (sob demanda) e automática (pré-agendada);



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

2020-0617.549

- 4.1.10.17 O dashboard de gerenciamento deve permitir a exportação de relatórios para arquivos HTML, CSV OU PDF;
- 4.1.10.18 O dashboard de gerenciamento deve possuir relatórios pré-definidos, no mínimo para:
- 4.1.10.18.1 Resumo executivo;
  - 4.1.10.18.2 Ataques de reconhecimento;
  - 4.1.10.18.3 Análise de tendências;
  - 4.1.10.18.4 Os 10 (dez) ataques mais detectados;
  - 4.1.10.18.5 As 10 (dez) ameaças (malwares) mais detectadas;
  - 4.1.10.18.6 As 10 (dez) origens que mais atacaram;
  - 4.1.10.18.7 Os 10 (dez) destinos que mais foram atacados;
- 4.1.10.19 Permitir customização e criação de relatórios sob demanda, permitindo utilização de filtros específicos, no mínimo para:
- 4.1.10.19.1 Endereço IP de origem;
  - 4.1.10.19.2 Endereço IP de destino;
  - 4.1.10.19.3 País de origem;
  - 4.1.10.19.4 País de destino;
  - 4.1.10.19.5 Identificação do usuário de origem;
  - 4.1.10.19.6 Identificação do usuário de destino;
  - 4.1.10.19.7 Nome do ataque;



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

2020-0617.549

## **4.2 Requisitos Externos**

- 4.2.1** A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e ao desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.
- 4.2.2** A CONTRATADA deverá, em suas atividades, atender a legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.
- 4.2.3** As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.
- 4.2.4** A CONTRATADA deverá estabelecer ações de forma a promover o desenvolvimento das regiões previstas na execução do contrato, gerando benefícios e minimizando os impactos negativos, sociais, ambientais e econômicos.
- 4.2.5** A contratada deverá obedecer às determinações do PGRS (Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos), e de seus desdobramentos como o PGRSS, o PGRCC, entre outros, do PJRJ.
- 4.2.6** A contratada deve realizar suas atividades de modo a minimizar os impactos negativos e potencializar os impactos positivos sobre a flora e a fauna, preservando e recuperando ecossistemas locais.



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

2020-0617.549

**4.2.7** Os serviços de suporte técnico 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:

4.2.7.1 Lei Federal nº 8.666/93;

4.2.7.2 Lei Federal nº 10.520/02;

4.2.7.3 Ato Normativo PJERJ nº 9/2010;

4.2.7.4 Ato Normativo PJERJ nº 6/2014;

4.2.7.5 Ato Normativo PJERJ nº 10/2018;

4.2.7.6 Ato Normativo PJERJ nº 3/2019;

4.2.7.7 Ato Normativo PJERJ nº 8/2019

4.2.7.8 Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;

4.2.7.9 Resolução CNJ nº 182/2013;

4.2.7.10 Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012.

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

### 5.1 Metodologia de Trabalho

Item	Bem / Serviço	Forma de Fornecimento	Justificativa
1	SOLUÇÃO DE IPS	Integral	Adequar a capacidade de inspeção de pacotes vindos da internet à nova realidade de consumo de tráfego em função do incremento do link



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

2020-0617.549

2	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	Integral durante o período definido para a implantação	Permitir uma implantação de forma segura, de modo a minimizar os riscos ao ambiente tecnológico.
3	SUPORTE TÉCNICO	Serviços contínuos durante 48 (quarenta e oito) meses	Garantir a correção de falhas e atualização de versão a contar do Memorando de início
4	SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	Por hora, sob Demanda no limite de 300 (trezentas) horas	Garantir a assistência para implementação de melhorias no projeto original, a contar do memorando de início dos serviços.
5	TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	1(uma) turma de 4 (quatro) alunos	Permitir capacitação em conjunto com melhor absorção das informações
6	GARANTIA DA SOLUÇÃO	Serviços contínuos durante 48 (quarenta e oito) meses	Garantir a atualização da solução e a substituição de equipamentos e/ou peças defeituosos. Todas as substituições de hardware e software (referente item 1 objeto), deverão ter garantia de, no mínimo, de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da emissão do memorando de início que deverá ser emitido em até 3 (três) dias do Termo de Aceite Definitivo da Implantação, garantindo as atualizações de software, bem como as atualizações pertinentes às versões subsequentes.



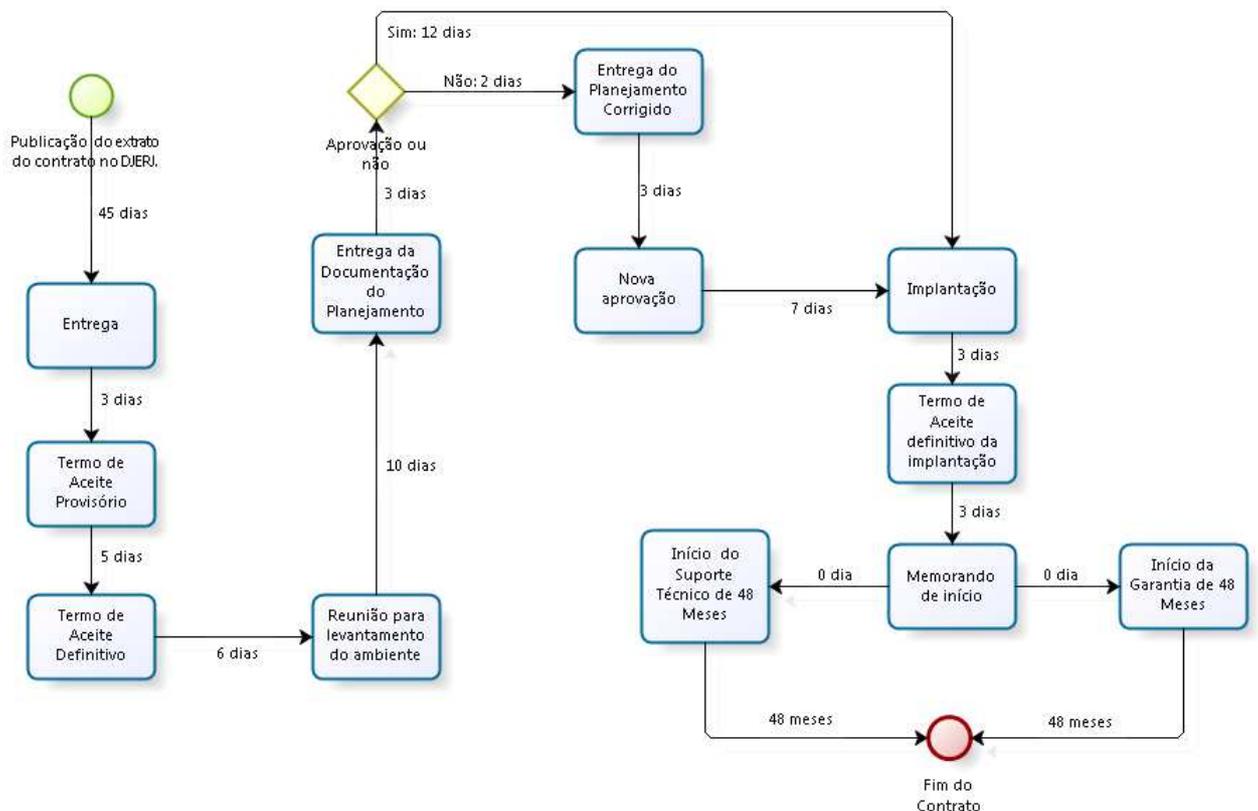
# Projeto Básico ou Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)

2020-0617.549

## 5.1.1 Forma de Execução / Fornecimento

5.1.1.1 A execução do objeto será realizada no regime de empreitada por preço global para os itens 2, 3 e 6 e empreitada por preço unitário para os itens 4 e 5.

5.1.1.2 A dinâmica da execução seguirá o fluxo abaixo cujos prazos estão expressos em dias corridos:



## 5.1.1.3 Da Entrega dos componentes da solução.

5.1.1.3.1 Os Componentes da Solução (Caixas Sensors, e demais acessórios), bem como o dashboard de gerência deverão ser entregues, nas dependências da Divisão de Redes do Departamento de Infraestrutura da Diretoria de Tecnologia do



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

2020-0617.549

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, situado na Av. Erasmo Braga 115, sala 111, corredor C da Lâmina I.

- 5.1.1.3.2 Os componentes e demais acessórios, bem como o dashboard de gerência deverão ser entregues em até **45 (quarenta e cinco) dias corridos**, contados da data de publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico.
- 5.1.1.3.3 A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela desembalagem, verificação e conferência dos itens que compõem a solução tecnológica adquirida: hardwares e acessórios, conforme especificados neste Termo de Referência, sempre acompanhada de responsável técnico designado pela CONTRATANTE.
- 5.1.1.3.4 Será fornecido o aceite provisório **03 (três) dias corridos** após a verificação dos equipamentos.
- 5.1.1.3.5 O Termo de Aceite Definitivo da Entrega dos Equipamentos será fornecido em até **5 (cinco) dias corridos** após o termo de aceite provisório da entrega dos equipamentos conforme item acima, mediante à verificação e conferência.
- 5.1.1.3.6 Após a conferência referida no item 5.1.1.3.3, os itens que compõem a solução tecnológica deverão ser acomodados novamente em suas respectivas embalagens e estas deverão ser lacradas na presença do preposto da CONTRATADA e responsável técnico da CONTRATANTE, somente sendo desembalados quando da data da efetiva implantação da solução tecnológica.

#### **5.1.1.4 Serviço de Implantação**

5.1.1.4.1 O serviço de implantação consiste nas seguintes ações:

5.1.1.4.1.1 Reuniões de alinhamento e planejamento;



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

2020-0617.549

- 5.1.1.4.1.2 Instalação e substituição física dos equipamentos atuais;
- 5.1.1.4.1.3 Configuração dos equipamentos para a operação no ambiente;
- 5.1.1.4.1.4 Migração das regras e demais configurações atualmente existentes;
- 5.1.1.4.1.5 Instalação da gerência centralizada.
- 5.1.1.4.1.6 Qualquer outra ação necessária ao correto funcionamento da solução.
- 5.1.1.4.2 O serviço deverá ser prestado nas dependências do Data Center do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, localizado no Palácio da Justiça, na Av. Erasmo Braga 115, corredor C, Sala 111, sob a supervisão de técnicos do Serviço de Rede Corporativa – SERED, da Divisão de Redes.
- 5.1.1.4.3 Em até **06 (seis) dias corridos**, após a emissão do termo de aceite definitivo da entrega, a CONTRATADA deverá reunir-se com a equipe técnica da CONTRATANTE para levantamento do ambiente e alinhamento de informações visando ao planejamento da implantação dos equipamentos adquiridos.
- 5.1.1.4.4 No prazo de até **10 (dez) dias corridos** contados da data da realização da reunião referida no item anterior, deverá ser entregue, pela CONTRATADA, documentação com o planejamento para realização da implantação dos novos Sensores de IPS, que deverá ser validada e aprovada pela equipe técnica da CONTRATANTE.
- 5.1.1.4.4.1 A documentação com o planejamento deverá conter, no mínimo, as ações necessárias à implantação, os técnicos que irão realizá-las, a previsão de tempo estimado por ação, o plano de Rolback, as premissas para a implantação e as ações necessárias por parte do CONTRATANTE.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.4.4.2 Deverá ser entregue paralelamente um plano de manutenções preventivas, no qual deverá constar, no mínimo, a periodicidade recomendada (a qual não deverá ser superior a 6 meses), as ações a serem realizadas para a verificação da saúde do equipamento, as ações necessárias para atualização dos equipamentos, as premissas e as ações necessárias por parte da CONTRATANTE.
- 5.1.1.4.5 A equipe técnica da CONTRATANTE terá até **3 (três) dias corridos**, contados da entrega da documentação com o planejamento para realização implantação dos novos IPSs para validação e aprovação deste planejamento, data na qual deverá ser avaliado o planejamento de manutenções preventivas.
- 5.1.1.4.6 Após a aprovação, a CONTRATADA deverá realizar a implantação no prazo de 12 (doze) dias corridos.
- 5.1.1.4.7 No caso de a equipe técnica da CONTRATANTE não validar e aprovar o plano de implantação, a CONTRATADA terá até **2 (dois) dias corridos**, contados da data desta informação, para proceder às correções e ajustes necessários e a CONTRATANTE mais **3 (três) dias corridos** para sua aprovação.
- 5.1.1.4.8 Após a aprovação do plano de implantação corrigido, a CONTRATADA deverá realizar a implantação no prazo de 7 (sete) dias corridos.
- 5.1.1.4.9 Da documentação para planejamento da implantação deverá constar plano de contingência (*rollback*) para o caso de insucesso da migração.
- 5.1.1.4.10 O plano de implantação deverá ser executado na próxima Janela de Manutenção autorizada para este fim pela DGTEC.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.4.11 No caso de não ser possível a execução da migração da solução tecnológica na Janela de Manutenção, conforme estabelecida no item anterior, esta deverá ser realizada impreterivelmente na próxima Janela que se seguir.
- 5.1.1.4.12 A CONTRATADA deverá implantar e testar os equipamentos ofertados, contemplando, no mínimo, as seguintes atividades:
- 5.1.1.4.12.1 Completa Instalação, implantação, configuração, migração, testes e ajustes em produção de toda a solução ofertada.
- 5.1.1.4.12.2 Análise preliminar da topologia e operação da solução de IPS da CONTRATANTE em funcionamento anteriormente à migração.
- 5.1.1.4.12.3 Documentação de todas as atividades contempladas no processo de migração dos IPSs a ser entregue em meio impresso e digital no formato PDF.
- 5.1.1.4.12.4 A finalização da implantação deverá ocorrer em até **31 (trinta e um) dias corridos** contados do termo de aceite definitivo da entrega dos equipamentos.
- 5.1.1.4.12.5 O Aceite Definitivo da Implantação ocorrerá em até **3 (três) dias corridos** do fim da implantação com sucesso.
- 5.1.1.4.12.6 A implantação será considerada com sucesso depois de verificada a estabilidade do ambiente tecnológico em funcionamento com a nova tecnologia.
- 5.1.1.4.12.7 Três dias após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da Implantação, será assinado o Memorando de Início da Contratação.



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

2020-0617.549

#### **5.1.1.5 Suporte Técnico**

5.1.1.5.1 O Suporte técnico a ser fornecido pela CONTRATADA, pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses, terá início a contar da assinatura do memorando de início e incluirá as manutenções corretivas e preventivas necessárias ao bom funcionamento da solução.

5.1.1.5.2 Entende-se como manutenção preventiva, toda e qualquer ação de monitoramento, controle e atualização da solução com o objetivo de reduzir ou impedir falhas no desempenho e/ou funcionamento regular da solução como um todo.

**5.1.1.5.2.1** A Manutenção preventiva deverá ser realizada periodicamente em intervalos não superiores a 6 (seis) meses, com o primeiro marco contado a partir da assinatura do memorando de início.

**5.1.1.5.2.2** A manutenção preventiva deverá ser precedida de um plano contendo as ações a serem realizadas nos equipamentos, o qual deverá ser aprovado pelo fiscal do contrato.

5.1.1.5.3 Entende-se como manutenção corretiva a recuperação de falhas que levam a solução a uma degradação ou parada na sua operação.

5.1.1.5.4 Faz parte da manutenção corretiva a identificação da necessidade de substituição de hardware ou outro componente da solução, a qual deverá ocorrer pela garantia da solução, segundo o item 6.11.5;



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

2020-0617.549

- 5.1.1.5.5 A CONTRATADA deverá fornecer suporte telefônico gratuito do tipo 0800, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), 365 dias ao ano para resolução de problemas técnicos;
- 5.1.1.5.6 A abertura do chamado para suporte técnico ocorrerá por e-mail ou telefone, devendo a CONTRATADA efetuar o registro em até 10 (dez) minutos;
- 5.1.1.5.7 A CONTRATADA deverá fornecer ao contratante, informes periódicos de acompanhamento do progresso do reparo, com intervalo não superior a 30 (trinta) minutos, bem como, indicar um telefone de contato ou outro meio de comunicação pelo qual o contratante possa obter informações quanto ao andamento do chamado e a previsão de solução do problema.
- 5.1.1.5.8 Os problemas reportados para o suporte técnico serão classificados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:
- 5.1.1.5.8.1 Severidade 1: Interrupção total ou degradação dos sistemas corporativos, tornado indisponível a sua utilização pelos usuários;
- 5.1.1.5.8.2 Severidade 2: degradação parcial do desempenho dos sistemas corporativos, tornando os seus tempos de resposta inviáveis para uso eficiente pelos usuários;
- 5.1.1.5.8.3 Severidade 3: Perda de funcionalidade ou configuração, que não inviabilize ou torne indisponível o uso dos sistemas corporativos pelo usuário, sendo de fácil e rápida correção.
- 5.1.1.5.9 O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:



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

2020-0617.549

- 5.1.1.5.9.1 Severidade 1: iniciar o atendimento em até 15 (quinze) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 2 (duas) horas contados da abertura do chamado;
- 5.1.1.5.9.2 Severidade 2: iniciar o atendimento em até 30 (minutos), após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 4 (quatro) horas contados da abertura do chamado;
- 5.1.1.5.9.3 Severidade 3: Iniciar o atendimento em até 60 (sessenta) minutos, após a abertura do chamado pelo contratante, com resolução do problema em até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura do chamado.
- 5.1.1.5.10 Os prazos estabelecidos, quando não respeitados são passíveis de descontos, pela sua não observância, podendo ser prorrogados em situações excepcionais, a critério do contratante, mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA.
- 5.1.1.5.11 Para chamados de Severidade 1 e 2, atendidos remotamente e não resolvidos no prazo máximo estipulado, o contratante, a seu critério, poderá exigir que a CONTRATADA atenda ao chamado de forma presencial, nas instalações do contratante, com prazo máximo de solução de 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir do término do prazo original de solução do chamado, sem prejuízo para eventual aplicação de desconto por descumprimento do nível mínimo de serviço contratado.
- 5.1.1.5.12 Caso este prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas também não seja cumprido, o desconto pelo chamado originalmente não atendido será dobrado.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.5.13 Para serviços de severidade 1 e 2, diante da complexidade do problema, a CONTRATADA poderá indicar em até 1 (uma) hora, a contar do fim do prazo para início do atendimento, a necessidade de executar uma solução de contorno (provisória), bem como solicitar ao contratante prazo para implementação desta solução de contorno (provisória) e novo prazo para a solução definitiva, que dependerá de aprovação do contratante.
- 5.1.1.5.14 Os prazos e descontos são aplicados em relação à solução definitiva, até que seja indicada a necessidade de uma solução de contorno (provisória).
- 5.1.1.5.15 Os descontos são aplicados de forma subsequente, no caso de atraso na indicação da solução de contorno aprovada (nesta hipótese incidindo o desconto previsto para a solução definitiva), descumprimento do prazo de implementação da solução de contorno (provisória) e também no caso de descumprimento do novo prazo da solução definitiva.
- 5.1.1.5.16 No caso de ser indicada solução de contorno após o descumprimento do prazo para a solução definitiva incidirão os descontos previstos para descumprimento de prazo da solução definitiva até esta data e se descumprido o prazo para a implementação da solução provisória será acrescido este, bem como também acrescido o desconto se descumprido o novo prazo para a solução definitiva.
- 5.1.1.5.17 Não haverá aceite provisório no serviço de suporte, exceto nos casos em que houver solução de contorno (provisória), quando o aceite provisório se dará na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução de contorno (provisória).



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

2020-0617.549

- 5.1.1.5.18 O aceite definitivo do serviço de suporte técnico ocorrerá na data em que o contratante considerou satisfatória a implementação da solução definitiva.
- 5.1.1.5.19 Mensalmente, até o 5º dia útil do mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório detalhado, com consolidação final, demonstrando todos os atendimentos realizados no mês anterior, caso haja, os resultados atingidos e os descumpridos, as datas dos aceites definitivos e os eventuais descontos aplicados.
- 5.1.1.5.20 O contratante tem prazo de 5 (cinco) dias úteis para analisar o relatório de fechamento entregue pela CONTRATADA, bem como verificar o resultado alcançado e solicitar possíveis correções no relatório.

**5.1.1.6 Suporte Técnico Especializado.**

- 5.1.1.6.1 Durante o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer, Suporte Técnico Especializado por 48 (quarenta e oito) meses, contados da data do memorando de início.
- 5.1.1.6.2 O suporte técnico especializado, será realizado sob demanda da CONTRATANTE, até o total de 300 (trezentas) horas, que serão distribuídas pelo contratante, considerando a complexidade, a dificuldade e a prioridade do projeto.
- 5.1.1.6.3 O contratante não está obrigado a utilizar a quantidade de horas estimada para esta contratação.
- 5.1.1.6.4 Os serviços serão requisitados pelo contratante, mediante a definição do escopo para cada atividade, conforme a demanda determinada pelo PJERJ.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.6.5 O contratante poderá solicitar a substituição de técnicos indicados pela contratada, que não estejam utilizando a melhor técnica vigente, devendo a empresa indicar, como substituto, profissional técnico qualificado.
- 5.1.1.6.6 Antes do início de cada serviço, deverão ser realizadas 1 (uma) ou mais reuniões para planejamento da execução do serviço entre os representantes da contratada e contratante.
- 5.1.1.6.7 Após cada reunião a CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a ata da reunião que deverá ser aprovada pelo contratante.
- 5.1.1.6.8 O Suporte Técnico Especializado visa executar as seguintes ações:
- 5.1.1.6.8.1 Implantar melhorias operacionais.
- 5.1.1.6.8.2 Realizar atividades de análise, preparação, planejamento e acompanhamento de projetos a serem realizados pela CONTRATANTE e que envolvam à solução tecnológica adquirida.
- 5.1.1.6.8.3 Realizar procedimentos de instalação, configuração, atualização e ajustes de componentes de software e hardware.
- 5.1.1.6.8.4 Realizar o repasse de conhecimentos e esclarecimentos relacionados à solução tecnológica adquirida, sempre que demandados pela equipe técnica do CONTRATANTE.
- 5.1.1.6.9 O Suporte técnico especializado deverá ser solicitado mediante abertura de chamado, através de e-mail ou telefone tipo "0800" a ser fornecido pela CONTRATADA.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.6.10 Quando solicitada, a CONTRATADA deverá elaborar o planejamento e o cronograma de execução do serviço, dentro do prazo de 10 (dez) horas úteis.
- 5.1.1.6.11 Hora útil é a hora trabalhada nas dependências do contratante ou remotamente com autorização deste.
- 5.1.1.6.12 Em caso de o planejamento ser feito remotamente, o tempo de planejamento consumido será de 10 (dez) horas.
- 5.1.1.6.13 Será emitido o Termo de Aceite Definitivo do Suporte Técnico Especializado, a cada projeto realizado e aprovado pelo CONTRATANTE, após verificação de atendimento dos objetivos pretendidos.

**5.1.1.7 Treinamento Oficial na Solução**

- 5.1.1.7.1 A CONTRATADA deverá fornecer para 1 (uma) turma de 4 (quatro) participantes, o treinamento oficial na solução, contemplando a sua operação e gerenciamento.
- 5.1.1.7.2 Uma vez solicitado, a CONTRATADA terá o prazo de 30 dias para organizar o treinamento.
- 5.1.1.7.3 Os treinamentos poderão ser objeto de subcontratação, desde que fornecido por empresa especializada e licenciada para tal.
- 5.1.1.7.4 Os instrutores deverão ser credenciados pelo fabricante da solução.
- 5.1.1.7.5 A carga horária para o treinamento oficial da solução não deverá ser inferior a 40 (quarenta) horas e deverá compreender os níveis básico, intermediário e avançado.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.7.6 Será aceito treinamento oficial on-line e/ou eletrônico, desde que o treinamento cumpra as exigências mínimas de carga horária, conteúdo e material didático, e que a CONTRATADA disponibilize um instrutor habilitado para esclarecer dúvidas dos participantes.
- 5.1.1.7.7 O material didático a ser fornecido, sem ônus para o contratante, deverá conter todas as informações, testes, exemplos e exercícios necessários ao bom acompanhamento das aulas, de modo que os participantes não necessitem de qualquer outro material de apoio.
- 5.1.1.7.8 O material didático deverá ser, preferencialmente, em português, podendo ser em inglês, na hipótese de fazer parte de um curso oficial das soluções tecnológicas e não exista material disponível em português.
- 5.1.1.7.9 O conteúdo programático do treinamento, bem como a carga horária e as avaliações deverão ser equivalentes ao curso indicado ou oferecido pelo fabricante da solução, se houver.
- 5.1.1.7.10 O treinamento deverá abranger a utilização do dashboard de gerência fornecido;
- 5.1.1.7.11 A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos necessários à realização dos treinamentos, como computadores ou qualquer outro equipamento necessário durante o andamento das aulas.
- 5.1.1.7.12 As datas e horários de treinamento deverão ser previamente acordados com o CONTRATANTE;
- 5.1.1.7.13 Os treinamentos deverão ser ministrados na cidade do Rio de Janeiro.



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

2020-0617.549

- 5.1.1.7.14 A CONTRATADA deverá entregar certificados de participação para os alunos que concluírem o treinamento.
- 5.1.1.7.15 Ao fim do treinamento, será feita, por participante, uma avaliação para indicar se o treinamento foi satisfatório ou insuficiente.
- 5.1.1.7.16 No caso de insatisfatório ou insuficiente o treinamento, este deverá ser ministrado novamente, sem ônus para o contratante, efetuando-se as melhorias e correções necessárias.
- 5.1.1.7.17 O treinamento será considerado satisfatório, quando a maioria dos participantes assim considerarem.
- 5.1.1.7.18 A avaliação será realizada através de um formulário que será confeccionado pela contratada e deverá conter, no mínimo, nome, matrícula e a opção de satisfação com 2 (dois) indicadores, "sim" e "não".
- 5.1.1.7.19 O formulário será entregue pela contratada aos participantes ao final do treinamento.
- 5.1.1.7.20 Cada participante devolverá o formulário, devidamente preenchido, ao instrutor da contratada.
- 5.1.1.7.21 A contratada deverá entregar, em até 3 (três) dias corridos do fim do treinamento (Treinamento Oficial da Solução), todos os formulários aos fiscais do contrato, a fim de que o termo de aceite provisório possa ser emitido.
- 5.1.1.7.22 Após o recebimento dos formulários de cada uma das turmas, o contratante terá o prazo de 3 (três) dias corridos para efetuar o aceite provisório.



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

2020-0617.549

5.1.1.7.23 O aceite definitivo do treinamento será dado no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após fornecimento do aceite provisório e desde que já tenham sido entregues todos os certificados dos participantes dos treinamentos.

#### 5.1.1.8 Garantia da Solução

5.1.1.8.1 A Garantia será descrita no item 6.11

### 6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

#### 6.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
<b>Fiscal Demandante</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do contratante, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</li><li>• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
<b>Fiscal Técnico</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o contratante nas questões técnicas e operacionais do Contrato;</li><li>• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;</li></ul>



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

2020-0617.549

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;</li><li>• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.</li><li>• 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;</li><li>• Recusar o recebimento material, utensílio, ferramenta ou equipamento, ou solicitar a substituição daqueles que não sejam os especificados no contrato, que não atendam ao padrão de qualidade necessário ou na hipótese de entrega irregular.</li><li>• O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA,</li></ul>



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

2020-0617.549

Papel	Entidade	Responsabilidades
		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.
<b>Fiscal administrativo/Agente Administrativo</b>	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato.</li></ul>
<b>Gestor do Contrato</b>	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a Unidade Demandante do contratante acompanhando toda a execução do Contrato;</li><li>• Gerenciar a execução do Contrato;</li><li>• Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente;</li><li>• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;</li><li>• Representar o contratante nas questões administrativas e financeiras;</li><li>• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;</li><li>• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela CONTRATADA, após confirmada a execução do objeto contratado.</li></ul>



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

2020-0617.549

Papel	Entidade	Responsabilidades
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Representar a empresa CONTRATADA;</li><li>• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao contratante, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;</li><li>• Receber, diligenciar, encaminhar e responder</li></ul>

## 6.2 Deveres e Responsabilidades do CONTRATANTE:

- 6.2.1** Prestar, por intermédio do Gestor do Contrato, ou quem por ele for designado, as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 6.2.2** Registrar os incidentes e problemas ocorridos durante a execução do contrato;
- 6.2.3** Analisar, mensalmente, o relatório do serviço, referente ao mês anterior, observando o cumprimento dos serviços exigidos, em até 7 (sete) dias úteis do seu recebimento, aplicando os descontos em caso de descumprimento.
- 6.2.4** Comunicar oficialmente a CONTRATADA quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
- 6.2.5** Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo Fiscal do Contrato e visados pelo Gestor do Contrato, de acordo com as normas vigentes.



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

2020-0617.549

- 6.2.6** Exercer permanente fiscalização na execução do serviço registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados, também quanto ao cumprimento, pela Contratada, das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário e fiscais.
- 6.2.7** Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, relacionadas com a execução do contrato, desde que estejam devidamente identificados.
- 6.2.8** Comunicar à CONTRATADA, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

**6.3 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA:**

- 6.3.1** Na seleção dos profissionais que empregará na execução dos serviços, incumbe à Contratada proceder à avaliação acerca da aptidão profissional e psicológica destes, inclusive no tocante à comprovação dos requisitos técnicos exigidos, bem como no que tange ao cumprimento do artigo 3º da Resolução nº 7 de 18 de outubro de 2005 do Conselho Nacional de Justiça que disciplina sobre a vedação à prática de nepotismo.
- 6.3.2** A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todos os itens do Termo de Referência, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispondo da infraestrutura e equipe técnica exigidas para a perfeita execução do contrato;



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

2020-0617.549

- 6.3.3** Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, ou a quem este designar, bem como reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 6.3.4** Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato, ou a quem este designar, quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do serviço;
- 6.3.5** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato,
- 6.3.6** A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal Técnico do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços e o fornecimento de bens, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no Termo de Referência;
- 6.3.7** A CONTRATADA cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, social, ambiental, de saúde e segurança ocupacional, inclusive no que se referem aos exames médicos, treinamentos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário no prazo da lei de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente;



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

2020-0617.549

- 6.3.8** Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço contratado;
- 6.3.9** A CONTRATADA indicará formalmente um preposto como responsável pelo gerenciamento dos serviços, autorizado a tratar com a CONTRATANTE a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, devendo fornecer todas as informações sobre o referido preposto, na reunião inaugural, tais como: nome, endereço eletrônico, telefones e horário de atendimento, para que o mesmo possa ser encontrado sempre que necessário;
- 6.3.10** Responsabilizar-se-á integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas no edital, caso os prazos, indicadores e condições não sejam cumpridos;
- 6.3.11** Garantir a execução do serviço sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente para a regular execução do serviço, substituindo ou contratando profissionais sem ônus para a CONTRATANTE;
- 6.3.12** Responder civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer perdas ou danos causados a CONTRATANTE ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus profissionais, em razão da execução do serviço contratado, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;



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

2020-0617.549

- 6.3.13** Facilitar as ações do Fiscal Técnico do Contrato e do Gestor do Contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação dos serviços em execução, atendendo prontamente às observações e às exigências por eles apresentadas;
- 6.3.14** Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;
- 6.3.15** A CONTRATADA não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do CONTRATANTE;
- 6.3.16** Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento da execução do objeto deste contrato forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE ou interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato;
- 6.3.17** Cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares do CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.
- 6.3.18** Responsabilizar-se zelando pela limpeza e conservação dos ambientes onde desempenhe o serviço contratado;



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

2020-0617.549

- 6.3.19** Assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes da Normas de Segurança e Proteção Trabalhistas;
- 6.3.20** A CONTRATADA deverá manter durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que exigido, os comprovantes de regularidade fiscal;
- 6.3.21** Em até 48 horas após o recebimento do empenho, a empresa deverá apresentar-se ao órgão técnico responsável pelo contrato – DGTEC/DEINF/DIRED, localizado na Avenida Erasmo Braga 115, sala 111, corredor C, Lâmina I, Centro, Rio de Janeiro, para reunião de alinhamento, esclarecimento e ciência dos termos do contrato;
- 6.3.22** A Contratada fornecerá crachá de identificação, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o registro geral e a fotografia, devendo manter os profissionais, identificados, mediante o uso permanente de crachá;
- 6.3.23** 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;
- 6.3.24** A Contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar o dano que, por culpa ou dolo os seus profissionais causarem ao Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios e equipamentos) disponibilizados pela Administração Pública,



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

2020-0617.549

para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer;

**6.3.25** 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;

**6.3.26** A Contratada executará os serviços sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas Reguladoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho;

**6.3.27** 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).

#### 6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

Eventos	Forma de Acompanhamento
<b>Entrega dos componentes da solução</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação do prazo de entrega;</li><li>• Validação do funcionamento dos componentes;</li><li>• Emissão de Termo de Aceitação Provisória antes da validação do funcionamento dos componentes;</li><li>• Emissão do Termo de aceitação definitiva;</li></ul>
<b>Implantação</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participação nas reuniões</li><li>• Aprovação do projeto, plano e cronograma de implantação,</li></ul>



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

2020-0617.549

	<p>elaborado pela CONTRATADA;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avaliação dos serviços prestados, para emissão do termo de aceite definitivo da implantação de acordo com o projeto a ser apresentado;</li><li>• Reuniões presenciais entre o Gestor, o Fiscal do Contrato e o Preposto da CONTRATADA para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais estabelecidos, com periodicidade a ser definida pelo Gestor do Contrato.</li><li>• Emissão do Termo de Aceitação Definitiva.</li></ul>
<b>Suporte Técnico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação dos prazos acordados para a manutenção preventiva e corretiva da solução</li></ul>
<b>Suporte Técnico Especializado</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Através de relatórios atestando as horas de consultoria ministradas e o conteúdo;</li><li>• Avaliação e aprovação do planejamento e cronograma apresentado por escrito pela CONTRATADA;</li><li>• Avaliação da execução dos serviços ordenados, após comunicação do término pela CONTRATADA;</li></ul>



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

2020-0617.549

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico;</li></ul>
<b>Treinamento Oficial da Solução</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação das credenciais da fornecedora do treinamento</li><li>• Verificação da carga horária dos treinamentos no final da sua execução;</li><li>• Verificação do material didático;</li><li>• Avaliação do treinamento;</li><li>• Emissão do termo de aceite definitivo após recepção de todos os certificados;</li></ul>
<b>Garantia da Solução</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Verificação dos prazos para atualização e troca de equipamentos ou peças da solução.</li></ul>

## 6.5 Qualidade de Serviço do Objeto a ser recebido

### 6.5.1 Instrumento de Medição de Resultado.

**6.5.1.1** Os descontos que eventualmente ocorram devido a um não atendimento aos níveis exigidos serão calculados no mês da ocorrência e terão que ser aplicados no mês imediatamente subsequente;



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

2020-0617.549

6.5.1.2 Os índices de medição de resultado e os descontos estão previstos baixo:

1 – COMPONENTES DA SOLUÇÃO.	
<b>Indicador:</b>	Tempo de Entrega dos componentes da solução.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da data do início da publicação do extrato do contrato no diário oficial.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após os 45 dias, desconto de 0,3% ao dia sobre o valor contratado para o item.</li><li>• Após 60 dias, 0,5% ao dia sobre o valor contratado para o item.</li><li>• Após 90 dias será declarada a inexecução total do contrato.</li></ul>

2 – IMPLANTAÇÃO	
<b>Indicador (1):</b>	Reunião para levantamento do ambiente e alinhamento.
<b>Limite Máximo Aceitável (1):</b>	Até 6 (seis) dias corridos após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da entrega dos equipamentos.,
<b>Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (1).</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após 6 (seis) dias, desconto de 0,3% do valor do item por dia de atraso.</li><li>• Após 10 (dez) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso.</li><li>• Após 30 (trinta) dias será declarada a inexecução total do contrato.</li></ul>
<b>Indicador (2):</b>	Entrega da documentação do planejamento
<b>Limite Máximo Aceitável (2):</b>	10 (dez) dias corridos após Reunião para levantamento do ambiente e alinhamento.
<b>Descontos no caso de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após 10 (dez) dias, desconto de 0,3% do valor do item por dia</li></ul>



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

2020-0617.549

<b>descumprimento dos prazos estabelecidos (2).</b>	de atraso. <ul style="list-style-type: none"><li>• Após 15 (quinze) dias, 0,5% do valor do item por dia de atraso.</li><li>• Após 30 dias será declarada a inexecução total do contrato.</li></ul>
<b>Indicador (3):</b>	Entrega da documentação do planejamento corrigido.
<b>Limite Máximo Aceitável (3):</b>	2 (dois) dias corridos após a não aprovação do primeiro planejamento.
<b>Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (3).</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após 2 (dois) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso;</li><li>• Após 5 (cinco) dias, 0,8% do valor do item por dia de atraso;</li><li>• Após 30 dias será declarada a inexecução total do contrato.</li></ul>
<b>Indicador (4):</b>	Entrega da implantação da tecnologia
<b>Limite Máximo Aceitável (4):</b>	31 (trinta e um) dias corridos após a emissão do Termo de Aceite Definitivo da entrega dos equipamentos.
<b>Descontos no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos (4).</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após 31 (trinta e um) dias, desconto de 0,5% do valor do item por dia de atraso;</li><li>• Após 45 (quarenta e cinco) dias, desconto 0,8% do valor do item por dia de atraso;</li><li>• Após 60 dias, será declarada a inexecução total do contrato.</li></ul>

### 3 – SUPORTE TÉCNICO.

<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 1
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	15 (quinze) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 5 (cinco) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.</li><li>• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de</li></ul>



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

2020-0617.549

	desconto a cada 5 (cinco) minutos de não atendimento.
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 1
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	2 (duas) horas contadas da abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 2 (duas) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.</li><li>• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.1.1.2, neste caso após instauração do procedimento apuratório e decisão do eventual recurso interposto.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 2
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	30 (trinta) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 10 (dez) minutos excedentes do prazo, desconto de 0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal.</li><li>• Após 60 (sessenta) minutos da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 10 (dez) minutos de não atendimento.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 2
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	4 (quatro) horas contadas da abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 4 (quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 30 minutos de atraso.</li><li>• Após 24 (vinte e quatro) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.1.1.2.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Início do Atendimento para Severidade 3
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	60 (sessenta) minutos após a abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• A cada 30 (trinta) minutos excedentes do prazo, desconto de</li></ul>



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

2020-0617.549

<b>descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	0,5% (zero virgula cinco por cento) sobre o valor da fatura mensal. <ul style="list-style-type: none"><li>• Após 6 (seis) horas da abertura do chamado, 1% de desconto a cada 1 (uma) hora de não atendimento.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Resolução do problema de Severidade 3
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	24 (vinte e quatro) horas contadas da abertura do chamado.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após as 24 (vinte e quatro) horas de prazo, desconto de 1% do valor mensal do serviço para cada 1 (uma) hora de atraso.</li><li>• Após 72 (setenta e duas) horas, incidirá cumulativamente na multa do item 9.1.1.6.</li></ul>

#### 4 – TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO.

<b>Indicador:</b>	Fornecimento do Treinamento Oficial da Solução
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	Organização do treinamento em até 30 (trinta) dias após a solicitação do treinamento.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Após o limite máximo aceitável incidirá desconto de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor do serviço por dia de atraso.</li></ul>

#### 5 – GARANTIA DA SOLUÇÃO.

<b>Indicador:</b>	Atualização da Solução.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	Atualização da solução na data estipulada para tal.
<b>Desconto no caso de</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5% (cinco por cento) do valor mensal do serviço a cada não realização do serviço sem prévia justificativa.</li></ul>



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

2020-0617.549

<b>descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	
<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 1.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	24 (vinte e quatro) horas após constatação e solicitação da troca.
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 24 (vinte e quatro) horas estipuladas para Severidade 1.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 2.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	48 (quarenta e oito) horas para troca de equipamento ou peça avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 2</u> .
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0,5% (zero virgula cinco por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 48 (quarenta e oito) horas estipuladas para Severidade 2.</li></ul>
<b>Indicador:</b>	Substituição de equipamentos ou peças defeituosos que estiverem causando problemas de severidade 3.
<b>Limite Máximo Aceitável:</b>	120 (cento e vinte) horas para troca de equipamento ou peça avariados que produzam efeitos segundo o descrito na <u>Severidade 3</u> .
<b>Desconto no caso de descumprimento dos prazos estabelecidos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 0,3% (zero virgula três por cento) do valor do contrato para cada hora de atraso após as 120 (cento e vinte) horas estipuladas para Severidade 3.</li></ul>



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

2020-0617.549

## 6.6 Estimativa de Volume de Bens / Serviços

### 6.6.1 Bem / Serviço

6.6.1.1 Conforme indicado no item 3.1 deste Termo de Referência.

## 6.7 Prazos e Condições

6.7.1 O prazo contratual será de 51 (cinquenta e um) meses, contado a partir da publicação do extrato do contrato do Diário da Justiça Eletrônico, distribuídos segundo a tabela abaixo:

Item	Descrição	Prazo
1	SOLUÇÃO DE IPS	Entrega em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos contados da publicação do extrato do contrato no Diário da Justiça Eletrônico mais 3 (três) dias para emissão do TAP e 5 (cinco) dias para emissão do TAD
2	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO	Em até 31 (trinta e um) dias contados da emissão do termo de aceite definitivo do da Entrega dos componentes da solução de IPS mais 3 (três) dias para emissão do TAD e 3 (três) dias para emissão do memorando de início
3	SUORTE TÉCNICO	48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Memorando de início.
4	SUORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	Sob demanda durante o prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar do memorando de início dos serviços.
5	TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	O serviço será solicitado pelo contratante em até 6 (seis) meses contado da assinatura do memorando de início dos serviços.



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

2020-0617.549

6	GARANTIA DA SOLUÇÃO	48 (quarenta e oito) meses a contar da emissão do Memorando de Início da Contratação.
---	------------------------	---

## 6.8 Aceite, Alteração e Rescisão

### 6.8.1 Condição de Aceite

**6.8.1.1** A aceitação provisória da entrega dos componentes da solução ocorrerá em até 3 dias corridos da entrega no local de implantação na Av. Erasmo Braga 115, 1º andar, Corredor C, Sala 111, Data Center, mediante emissão de Termo de Aceite Provisório, para efeitos de posterior conferência do funcionamento e conformidade dos equipamentos às especificações técnicas constantes deste Termo de Referência;

**6.8.1.2** O Termo de Aceite Definitivo da entrega dos componentes da solução ocorrerá em até 5 (cinco) dias corridos após a aceitação provisória e, mediante a verificação e conferência dos equipamentos, acompanhada de pelo menos um representante da CONTRATADA, que será responsável por abrir as caixas para conferência e lacrá-la novamente até o dia da implantação;

**6.8.1.3** Caberá a CONTRATADA a substituição dos componentes rejeitados, no todo ou em parte, por razões de defeito ou não conformidade com as especificações técnicas, correndo a suas expensas os custos inerentes.

**6.8.1.4** O Termo de Aceite Definitivo da Implantação será emitido em até 3 (três) dias corridos a contar da entrada em operação da solução;



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

2020-0617.549

- 6.8.1.5** Será concedido o aceite definitivo do suporte técnico mensalmente, em relação ao mês anterior, uma vez verificado o atendimento aos índices de medição de resultado (IMR).
- 6.8.1.6** No caso de não atendimento total ao IMR, o aceite será dado mediante desconto a ser informado baseando-se no índice.
- 6.8.1.7** O aceite provisório do serviço de Suporte Técnico Especializado será fornecido tão logo o projeto e/ou implementação requeridos estejam completados, ou se opte pela sua não continuidade.
- 6.8.1.8** O aceite definitivo do Suporte Técnico Especializado será concedido em 7 (sete) dias corridos, uma vez verificada a estabilidade da implantação e/ou qualidade do projeto.
- 6.8.1.9** Caso o projeto ou implantação de que trata o item anterior não atenda às expectativas, a CONTRATANTE poderá solicitar as adequações antes do fornecimento do aceite definitivo.
- 6.8.1.10** O Aceite definitivo em relação ao serviço de Suporte Técnico Especializado deverá conter o número de horas de suporte prestados.
- 6.8.1.11** Os serviços de Treinamento serão ministrados por Centro Oficializado pelo fabricante, dentro das especificações de adequação ao conteúdo e a carga horária previstos neste Termo de Referência ou de forma online desde que não haja prejuízo para a qualidade da transferência de conhecimento.



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

2020-0617.549

**6.8.1.12** Caso o treinamento, seja considerado insatisfatório pela maioria absoluta dos participantes, este deverá ser fornecido novamente pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.

**6.8.1.13** A execução dos serviços de Suporte Técnico e suporte técnico especializado entrará em vigor a contar da data da emissão do Termo de Aceite Definitivo da implantação da solução.

### **6.8.2 Condição de Alteração**

**6.8.2.1** As eventuais alterações deverão possuir as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 65 da Lei 8666/93. Do qual destacamos os seguintes itens:

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

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

**6.8.2.1.3** O contratado fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

### **6.8.3 Condição de Rescisão**

**6.8.3.1** Constituem motivo para rescisão, as condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:



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

2020-0617.549

- 6.8.3.1.1** O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- 6.8.3.1.2** O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- 6.8.3.1.3** A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;
- 6.8.3.1.4** O atraso injustificado no início do serviço;
- 6.8.3.1.5** O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 6.8.3.1.6** O cometimento reiterado de faltas na sua execução.
- 6.8.3.1.7** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 6.8.3.1.8** A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE.

**6.9 Justificativa para o não parcelamento do objeto.**

**6.9.1** O objeto deste Termo de Referência trata de um conjunto de atividades inter-relacionadas, cuja execução deve ser realizada pelo mesmo Fornecedor, a fim de que o funcionamento adequado do ambiente e dos recursos computacionais, juntamente com o conhecimento consolidado de suas características e funcionalidades garantam um perfeito atendimento ao usuário final.



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

2020-0617.549

**6.9.2** Devido ao nível de integração desses serviços, a execução fracionada, prestada por diferentes Fornecedores, certamente acarretará incompatibilidades, demoras e, principalmente, graves riscos de segurança, que prejudicarão o suporte aos usuários e, conseqüentemente, à prestação jurisdicional.

**6.9.3** Além disso, a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, facilita o acompanhamento de problemas e soluções e a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidades, aumentando, conseqüentemente, o controle sobre a execução do objeto licitado.

**6.9.4** A existência de tarefas comuns em diversas atividades permite também a economia de recursos na prestação dos serviços, já que o mesmo prestador pode executar atividades de serviços diferentes, o que tende a reduzir o custo da contratação.

**6.9.5** Pelas razões apresentadas fica evidente, portanto, que o parcelamento do objeto é tecnicamente inviável e contrário ao interesse público.

## **6.10 Condições de Pagamento**

### **6.10.1 Etapa/Fase/Item**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Forma</b>	<b>Pagamento</b>
<b>1</b>	SOLUÇÃO DE IPS	Pagamento único	Após aceite definitivo da entrega dos componentes da solução (appliances sensores de IPS acompanhados dos acessórios necessários ao funcionamento e dashboard de gerência)
<b>2</b>	SERVIÇO DE	Pagamento único	Pagamento após o aceite definitivo da



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

2020-0617.549

	IMPLANTAÇÃO		Implantação
3	SUORTE TÉCNICO	48 Parcelas fixas mensais	Pagamento a cada mês após a verificação dos índices de medição de resultado.
4	SUORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO	Por hora, sob Demanda no mês	Após Faturamento, depois da emissão do termo de aceite definitivo, de acordo com as horas consumidas e comprovadas em relatório técnico.
5	TREINAMENTO OFICIAL DA SOLUÇÃO	Por turma (4 participantes)	Pagamento após a realização do treinamento com a expedição do devido certificado e emissão do termo de aceite definitivo.
6	GARANTIA DA SOLUÇÃO	48 Parcelas fixas mensais	Pagamento a cada mês após a verificação do instrumento de medição de resultado.

### 6.10.2 Condição de Pagamento

**6.10.2.1** Os pagamentos devidos à CONTRATADA serão efetuados mediante apresentação da fatura/nota fiscal emitida por seu estabelecimento, em correspondência à obrigação cumprida.

**6.10.2.2** A CONTRATADA deverá entregar na Divisão de Apoio Administrativo à Execução de Contratos de Prestação de Serviços – DICON, situada, na Praça XV de Novembro nº 02 – sala 305 – Centro/RJ, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao



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

2020-0617.549

constante do contrato, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela unidade gestora do contrato:

- 6.10.2.2.1** Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;
- 6.10.2.2.2** Certidão Negativa de Débito do INSS, podendo ser apresentada por meio da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, em conformidade com a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014, e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), devidamente válidas;
- 6.10.2.2.3** Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.
- 6.10.2.3** O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da sua autuação no Protocolo do PJERJ, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., informada pelo Contratado;
- 6.10.2.4** Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores, fiscal e fiscal substituto, e na ausência destes, pelo gestor e/ou gestor substituto, respectivamente, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação. Os autos são devolvidos ao Agente Administrativo (DECOP – Departamento de Execução de Contratos e Prestação de Serviços), que deve visar à nota fiscal em 9 (nove) dias, a contar do recebimento do processo. Os prazos acima não devem exceder 18 (dezoito) dias entre a data da autuação e a liberação para pagamento;



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

2020-0617.549

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

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

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

## **6.11 Garantia Técnica/Garantia da Solução**

**6.11.1** Todas as substituições de hardware e software (Solução de IPS), deverão ter garantia de, no mínimo, de 48 (quarenta e oito) meses, após a assinatura do memorando de início, garantindo as atualizações da aplicação de gerenciamento e controle, bem como as atualizações pertinentes às versões subsequentes;

**6.11.2** A garantia deve contemplar a atualização do sistema operacional durante todo o período de sua vigência, independentemente da demanda de atualização ser ocasionada por necessidade de correção ou pela implementação de novos *releases* ou funcionalidades;

**6.11.3** Todos os downloads relativos às atualizações de software e versões deverão estar disponíveis durante toda a vigência do contrato.



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

2020-0617.549

**6.11.4** A CONTRATADA deverá prover garantia de correção relativa às atualizações de software e versões fornecidas com funcionamento indevido;

**6.11.5** A garantia deverá contemplar a substituição dos equipamentos avariados, cujos problemas não puderem ser sanados pelo serviço de manutenção corretiva e preventiva previstos neste termo de referência;

## **6.12 Garantia Contratual**

**6.12.1** Será exigida uma garantia contratual de 5% (Cinco por cento) do valor total do contrato;

**6.12.2** 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;

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

### **6.13.1 Direito de Propriedade**

**6.13.1.1** Não se aplica uma vez que esta contratação não envolve direito autoral e direito de propriedade intelectual.

### **6.13.2 Condição de Manutenção de Sigilo**

**6.13.2.1** A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados



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

2020-0617.549

e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido;

**6.13.2.2** A CONTRATADA firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Ciência e Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme documento interno do contratante.

#### 6.14 Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
<b>Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (FRM-DGTEC-041-09)</b>	PJRJ CONTRATADA	PJRJ (Gestor do Contrato)	Entrega pessoal/ Correio	Até a data indicada no memorando de início
<b>Termo de Ciência (FRM-DGTEC-041-08)</b>	CONTRATADA	PJRJ	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
<b>Relatório de Atendimento Técnico (RAT)</b>	CONTRATADA	DGTEC	E-mail	A cada atendimento técnico
<b>Memorando de Início dos serviços</b>	PJRJ	CONTRATADA	Papel timbrado	3 (três) dias a contar do Termo de Aceite Definitivo da Implantação
<b>Nota Fiscal</b>	CONTRATADA	PJRJ	Entrega pessoal	Após o faturamento do serviço realizado



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

2020-0617.549

<b>Abertura de Chamados Técnicos</b>	PJERJ	CONTRATADA	Canal de comunicação, sem ônus para o contratante, provido e atualizado pela CONTRATADA	Eventual
<b>Termo de Aceite Provisório</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação provisória
<b>Termo de Aceite Definitivo</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou e-mail	Após aprovação definitiva
<b>Formulário de Avaliação dos Treinamentos</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado ou meio eletrônico	Após a realização de cada treinamento
<b>Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Entrega pessoal/ Correio	Eventual
<b>Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Internet	Eventual



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

2020-0617.549

<b>Relatório Mensal de Documento Interno Obrigatório de Acompanhamento de Contrato</b>	PJERJ	CONTRATADA	Papel Timbrado	Mensal
--	-------	------------	----------------	--------

## 7. ESTIMATIVA DE PREÇO

**7.1** 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;

**7.2** Como critério de aceitabilidade da proposta adotar-se-á o do preço máximo global estimado para o certame, bem como os valores unitários máximos por item;

**7.2.1** 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;

## 8 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**8.1** Conforme especificado no Edital.



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

2020-0617.549

## 9 SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1 Nos casos de descumprimento dos prazos e obrigações contratuais previstas neste Termo de Referência, serão aplicadas multas à CONTRATADA conforme disposto a seguir, garantidos o contraditório e a ampla defesa:

9.1.1 Para o serviço de suporte técnico 24x7:

9.1.1.1 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço, caso seja caracterizada inexecução parcial, que ocorrerá quando a Contratada sofrer 3 (três) glosas consecutivas ou 6 (seis) glosas alternadas no período de 1 (um) ano, sem justificativa;

9.1.1.2 Até 10% (dez por cento) sobre o valor do serviço, em caso de atraso de mais de 24 (vinte e quatro horas) na resposta para solução do problema de hardware classificados como severidade 1 ou severidade 2, indicadas nos itens 5.1.1.5.8.1 e 5.1.1.5.8.2;

9.1.1.3 Até 15% (quinze por cento) sobre o valor do serviço em caso de inexecução parcial do objeto, que será caracterizada quando o problema relatado, de software ou hardware, não for solucionado em até 15 (quinze) dias, contados da sua abertura;

9.1.1.4 Até 10% (dez por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 26 (vinte e seis) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 1 conforme item 5.1.1.5.9.1;



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

2020-0617.549

9.1.1.5 Até 8% (oito por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 34 (trinta e quatro) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 2, conforme item 5.1.1.5.9.2;

9.1.1.6 Até 5% (cinco por cento) sobre o valor total do serviço em caso de atraso de mais de 72 (setenta e duas) horas na resposta inicial de problemas classificados como severidade 3 conforme item 5.1.1.5.9.3 .

9.1.2 Poderão, ainda, ser aplicadas multas de:

9.1.2.1 Até 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor do contrato, pela utilização de peças e/ou componentes fora das condições estabelecidas no termo de referência;

9.1.2.2 Até 1,5% (um e meio por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de não atendimento ou atendimento parcial a qualquer requisito estipulado no item 4.1 do termo de referência "Requisitos internos";

9.1.3 O rol das infrações descritas acima não é exaustivo, não excluindo, portanto, a aplicação de outras sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e nas demais legislações específicas, conforme consta no item "DAS SANÇÕES" do edital.

9.2 Com fundamento no artigo 7º da Lei nº 10.520/2005 e, subsidiariamente, nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas em contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, e assegurada a prévia e ampla defesa.

9.3 As multas serão aplicadas por meio de procedimento apuratório, respeitando a ampla defesa.



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

2020-0617.549

## **10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR**

### **10.1 Consórcio**

**10.1.1** 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.

### **10.2 Cooperativas**

**10.2.1** Não é inerente aos serviços objeto deste termo de referência a presença dos elementos de subordinação, pessoalidade e habitualidade na relação de trabalho entre os profissionais e a contratada, ficando permitida a contratação de cooperativa.

#### **10.2.2 Requisitos de Capacitação e Experiências**

**10.2.2.1** Os profissionais da CONTRATADA responsáveis pela execução dos serviços objeto desta contratação deverão ser especializados na tecnologia implantada, o que deverá ser comprovado na reunião de alinhamento mediante certificados de competência e participação em projetos similares;

**10.2.2.2** Os Instrutores que ministrarão os treinamentos deverão ser habilitados para o esclarecimento das dúvidas dos participantes.

### **10.3 Critérios de Seleção**

#### **10.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação**

**10.3.1.1** Fará parte da contratação um dashboard de gerência que possibilite o seu gerenciamento e operação



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

2020-0617.549

**10.3.1.2** Junto à solução, será ofertado também treinamento para quatro funcionários do contratante, cujo objetivo é capacitá-los para a utilização e verificação da solução.

**10.3.1.3** A solução possuirá garantia de 48 (quarenta e oito) meses, a qual começará a contar a partir da data do início do contrato indicada no memorando de início dos serviços.

### 10.3.2 Licitação

<b>Modalidade</b>	Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.520/02.
<b>Tipo</b>	Menor preço global.
<b>Justificativa</b>	Por se tratar de prestação de serviços comuns.

### 10.3.3 Qualificação Técnica

**10.3.3.1** A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, firmados por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado, comprovando haver prestado, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto licitado, cuja(s) parcela(s) de maior relevância é(são) a(s) seguinte(s):



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

2020-0617.549

- 10.3.3.1.1** que a empresa tenha fornecido solução de IPS (Intrusion Prevent System – Sistema de Prevenção de Intrusão) e realizado a sua implantação;
- 10.3.3.1.2** que a empresa tenha prestado suporte técnico na solução de IPS por, no mínimo, 12 meses.
- 10.3.3.2** Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 10.3.3.3** Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de tempo de prestação do serviço, a apresentação de diferentes atestados de atividades compatíveis ou similares executadas de forma concomitante, equivalendo tal situação, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 10.3.3.4** A licitante deverá fornecer declaração firmada pelo seu responsável legal de que a empresa se compromete, durante a vigência do contrato, em manter profissional(is) técnico(s) qualificado(s) para o atendimento nos prazos identificados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade na prestação dos serviços, inclusive quanto aos equipamentos disponibilizados.
- 10.3.3.5** A licitante deverá fornecer declaração firmada pelo seu responsável legal de que se responsabiliza pelo descarte sustentável do lixo eletrônico de peças e componentes, objeto da presente contratação, oriundos do pós-consumo deste PJRJ bem como é aderente as normas contidas na Portaria 317 de 19/06/2012 do



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

2020-0617.549

INMETRO, com vistas a melhoria do desempenho de processos produtivos quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

**10.3.3.6** As licitantes poderão, com a finalidade de balizar a previsão de seus cálculos e formular sua proposta, visitar os locais de execução do objeto, apresentando declaração assinada pelo representante legal da sociedade empresária, afirmando que visitou e que conhece as condições dos locais de execução dos serviços.

**10.3.3.6.1** As visitas aos locais de execução do objeto serão realizadas mediante prévio agendamento pelo telefone 3133-1813, acompanhadas de funcionário designado pela DIRET, devendo ser realizada com cada uma das licitantes, individualmente, com o fim de se evitar conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.

**10.3.3.6.2** Na hipótese de não haver visitação por decisão da licitante interessada, esta deverá apresentar declaração assinada por seu representante legal afirmando ser desnecessária a visita, porque a empresa conhece as condições e os locais onde serão executados os serviços contratados, nos termos do artigo 30, inciso III, da Lei nº 8.666/93.

**10.3.3.6.3** Não exercida a faculdade, por motivo exclusivo da licitante, esta poderá participar do processo licitatório, mas não poderá alegar desconhecimento que a escuse de cumprir qualquer cláusula do contrato, se vencedora do certame.

#### **10.3.4 QUALIFICAÇÃO ECÔNOMICO-FINANCEIRA**

**10.3.4.1** 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);



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

2020-0617.549

**10.3.4.2** Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor estimado para a contratação, em caso de não atendimento ao item 10.3.4.1.

**10.3.5 Critérios de Aceitabilidade de Preços Unitários e Globais**

**10.3.5.1** 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.

**10.3.5.2** 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.

**10.3.6 Critérios de Julgamento**

**10.3.6.1** Menor preço global

**10.3.7 DO REAJUSTAMENTO**

**10.3.7.1** Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor dos serviços objeto deste termo de referência poderá ser reajustado, aplicando-se o Índice de Custos da Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, mediante negociação entre as partes e a requerimento da licitante, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.



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

2020-0617.549

## 11 ANEXOS

**11.1** Anexo A – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo;

**11.2** Anexo B – Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo;

### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Rio de Janeiro, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

Alexandre José Pereira da Silva

01/32023

---

Marcos Stallone Santos

01/19816

---

Ana Cristina de Souza Ignacio

10/16798

---

**Diretor Geral de Tecnologia da Informação**

Humberto Cruz