



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

Processo SEI 2023-06009954

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Suporte Microsoft Unified (Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft) — conjunto abrangente de serviços, oferecidos exclusivamente pela Microsoft, através de uma rede global de especialistas, que auxiliam as áreas de TI na maximização do desempenho das tecnologias desenvolvidas pela Microsoft em uso e na resolução de problemas críticos.

1.2. Prazo da contratação

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

1.3. Regime de execução

O regime de execução contratual será a empreitada por preço global.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Demanda Prevista

A demanda decorre da necessidade de dispor de suporte técnico especializado para serviços e produtos da Microsoft, que compõem grande parte do ambiente de TI do PJERJ, como Active Directory, Internet Information Service, Microsoft Endpoint Configuration Manager, Bancos de dados, Servidores de grande e pequeno porte, Soluções de monitoramento e segurança, Azure e recursos em nuvem, bem como para novas funcionalidades, tecnologias e suas atualizações.

2.1.1. Quantitativo a ser contratado

2.1.1.1. Pacote Básico: Pacote de suporte básico composto por serviços fundamentais que cobrem as necessidades do PJERJ. O Pacote básico compreende:

- a) Serviços proativos;
- b) Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM);
- c) Suporte reativo ilimitado (sem limite de horas);
- d) Suporte técnico (24/7);
- e) Gerenciamento de casos/Ferramentas;
- f) Integridade da TI;
- g) Assistência na nuvem;
- h) Gerenciamento de contas;
- i) Suporte consultivo;
- j) Treinamento técnico.



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

Processo SEI 2023-06009954

2.1.1.2. Serviços e Soluções Aprimoradas: São estimados em horas e projetados para resolver as demandas de TI mais complexas, para garantir a máxima disponibilidade possível. As horas foram previstas para um período de 12 (doze) meses e devem ser consumidas dentro desse prazo.

- a) 350 (trezentos e cinquenta) horas de Engenharia de Suporte Designada (**DSE**);
- b) 140 (cento e quarenta) horas de Gerenciamento de Prestação de Serviço (**SDM**), além do incluso no pacote básico para atender as demandas de DSE.

2.2. Motivação

A infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, que suporta os serviços da área de TI oferecidos ao público interno e externo, está, em grande parte, baseada em tecnologias Microsoft.

Assim, o suporte da Microsoft é imprescindível, em razão da necessidade de ser mantida a continuidade da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, desenvolvimento e manutenção dos sistemas corporativos, serviços em nuvem — Microsoft Teams, Balcão Virtual, Chatbot (atendimento automatizado), armazenamento e compartilhamento, correio eletrônico e outros. O suporte também abrange as soluções de segurança da informação Microsoft aplicáveis a usuários e computadores.

A complexidade atual e o constante crescimento da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ somados ao avanço tecnológico e à dependência dos sistemas informatizados demandam um apoio técnico especializado que permita à SGTEC a manutenção adequada do ambiente de TI, a diminuição de incidentes e a redução do tempo de eventuais indisponibilidades dos serviços.

2.3. Resultados a Serem Alcançados

2.3.1. Tipo/Resultado

Tipo	Resultado
Atualização	<ul style="list-style-type: none">• Buscar a modernização contínua do ambiente tecnológico;• Seguir as boas práticas em produtos e serviços da Microsoft.
Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none">• Continuidade de funcionamento dos ambientes Microsoft;• Permanente acesso aos recursos computacionais;• Recursos em nuvem plenamente funcionais: correio eletrônico, audiências e reuniões por videoconferência, sistemas corporativos, servidores, produtos de segurança da informação, armazenamento e compartilhamento, Balcão Virtual, chatbot IETE.
Eficiência	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciamento técnico abrangente dos recursos computacionais de propriedade do PJERJ;• Melhoria da produtividade;• Alcance dos resultados esperados pelo PJERJ.
Segurança	<ul style="list-style-type: none">• Promoção da Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade da informação.



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

Processo SEI 2023-06009954

2.4. Justificativa da Solução Escolhida

Os Serviços de Suporte Unificado da Microsoft fornecem suporte técnico abrangente, que contribui significativamente para o aumento da produtividade, e provisão de alta disponibilidade dos serviços informatizados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a fim de apoiar as equipes do PJERJ na resolução de incidentes nos sistemas críticos e suportar o trabalho evolutivo do ambiente realizado pelos profissionais envolvidos.

Projetos de melhoria e otimização das tecnologias da Microsoft em uso também necessitam da atuação de especialistas da empresa, tanto para implementação quanto para capacitação em novas funcionalidades. Cabe mencionar que, ultimamente, novas funcionalidades das tecnologias Microsoft estão sendo disponibilizadas e necessitam de suporte mais qualificado, especialmente os recursos em nuvem, cada vez mais utilizados, inclusive em atividades de teletrabalho. Essas atividades envolvem transações como acessos remotos, trocas de senha fora das dependências do PJERJ, trabalho colaborativo em equipe, reuniões online, Balcão Virtual, Chatbot IETE, Company Communicator e outros que demandam, eventualmente, uso do suporte.

O Suporte Unified da Microsoft é indispensável em um ambiente como o do PJERJ, que utiliza diversas tecnologias da Microsoft, tanto para o funcionamento e gerenciamento das estações de trabalho quanto de toda a infraestrutura de TI: servidores físicos e virtuais, rede, usuários, bancos de dados e outros. Dessa forma, é importante que quaisquer problemas que possam comprometer a continuidade ou o desempenho do funcionamento desses recursos recebam com celeridade o suporte necessário para que sejam solucionados com presteza e eficiência, evitando indisponibilidade dos recursos de TI e, eventualmente, da prestação jurisdicional.

2.4.1. Necessidade

Esta contratação pretende contribuir para o atendimento das seguintes necessidades:

- a) Contribuir com soluções de TI eficazes para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais;
- b) Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI;
- c) Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente;
- d) Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do PJERJ;
- e) Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJERJ);
- f) Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.

2.4.2. Benefícios e Tipo

Benefício	Tipo
Adequar os serviços de TI prestados pela Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) aos níveis ideais de qualidade.	Economicidade e eficiência



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

Processo SEI 2023-06009954

Atender às necessidades dos usuários de TI do Judiciário favorecendo o reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados e a melhoria da imagem de TI do PJERJ.	Social/Qualidade
Maior estabilidade e desempenho dos sistemas de TI do PJERJ.	Eficiência e efetividade
Manter a integridade da infraestrutura e prover serviços de TI confiáveis.	Eficácia
Prestar atendimentos mais céleres.	Eficiência
Diminuição do tempo de reparação em caso de incidentes graves envolvendo as tecnologias Microsoft.	Eficiência e efetividade
Assistência rápida, eficiente e ininterrupta para correção de problemas com sintomas específicos encontrados nos ambientes de tecnologia Microsoft.	Economicidade e Eficiência
Aumento da disponibilidade dos sistemas críticos de TI suportados pelos ambientes de tecnologia Microsoft.	Social/Qualidade
Manter os ambientes de tecnologia Microsoft sempre atualizados.	Eficácia
Melhor aproveitamento das tecnologias Microsoft através da implementação de melhores práticas de configuração e gestão.	Eficiência e Eficácia
Avaliação do desempenho dos ambientes de tecnologia Microsoft.	Qualidade
Identificação e tratamento de riscos potenciais nos ambientes de tecnologia Microsoft.	Eficiência
Aprimorar a segurança da informação nas tecnologias Microsoft.	Eficácia

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1. Descrição

Suporte Microsoft Unified: os Serviços de Suporte Corporativo Unificado da Microsoft fornecem suporte técnico abrangente, que contribui significativamente para o aumento da produtividade, e provisão de alta disponibilidade dos serviços informatizados do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, a fim de apoiar as equipes do PJERJ na resolução de incidentes nos sistemas críticos e suportar o trabalho evolutivo do ambiente realizado pelos profissionais envolvidos.

Na abordagem do Suporte Unified da Microsoft, os serviços incluem o fornecimento de suporte reativo, com priorização para solução de problemas 24 horas por dia e 7 dias por semana (24x7), de suporte proativo e de gerenciamento da prestação de serviços para viabilizar o planejamento e a implementação, que são comercializados como um pacote básico (Base), sendo padrão e o mínimo



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

Processo SEI 2023-06009954

a ser contratado. Serviços adicionais e soluções aprimoradas também estão disponíveis para serem adicionados ao pacote básico, de acordo com a necessidade do negócio.

3.2. Bem/Serviço

Pacote Básico: Os Serviços do Pacote Básico são uma combinação de serviços proativos, reativos e de gerenciamento, que prestam suporte a produtos e Serviços Online da Microsoft em uso na organização.

Serviços proativos	Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft. Ajuda a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Como parte do suporte proativo, a Microsoft oferece serviços proativos individuais, disponíveis e categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação.
Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)	Ajuda a estabelecer e manter relacionamentos com sua equipe de gerenciamento e prestação de serviço, bem como a supervisionar o gerenciamento do escalonamento e gerenciar os elementos de sua oferta de suporte para atender aos seus requisitos empresariais.
Serviços reativos	Ajuda a resolver problemas em seu ambiente Microsoft e inclui serviços de resolução de problemas priorizados para fornecer uma resposta rápida para minimizar o tempo de inatividade.
Suporte técnico (24/7)	Tempos esperados de resposta (Vide tabela abaixo): Gravidade 1 (Crítico): 15 min para Azure / 1 hora para todos os outros produtos; Gravidade A: 1 hora; Gravidade B: 2 horas; Gravidade C: 4 horas.
Gerenciamento de casos/Ferramentas	Portal do hub de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos.
Integridade da TI	Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração, conforme necessário.
Assistência na nuvem	Suporte de faturamento fornecido pela equipe de suporte do Azure (incluído no suporte gratuito).
Gerenciamento de contas	Gerente de Contas para o Sucesso do Cliente designado.
Suporte consultivo	Suporte consultivo por telefone (limitado a seis horas ou menos por incidente).



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

Processo SEI 2023-06009954

Treinamento técnico	Vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas.
Serviços e Soluções Aprimoradas: projetados para resolver os desafios de TI mais complexos e garantir o tempo de atividade máximo.	
Engenharia de Suporte Designada (DSE)	Oferece otimização proativa de uma carga de trabalho de tecnologia com escopo definido. As áreas de foco da Engenharia de Suporte Designada incluem a manutenção do conhecimento dos requisitos de negócios para otimizar o desempenho, recomendações de documentação e compartilhamento para o uso de produtos relacionados a serviços de suporte, fornecimento de recomendações para melhorar a consistência de suas implementações.

Sobre o item suporte técnico (24/7) incluso no Pacote Básico, o tempo de resposta é determinado pela gravidade atribuída. Abaixo a correlação da Gravidade à Situação:

Gravidade	Situação
Gravidade 1	Sistema de negócios crítico inoperante: <ul style="list-style-type: none">• Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica;• Necessita de atenção imediata.
Gravidade A	Sistema de negócios crítico em degradação: <ul style="list-style-type: none">• Perda ou degradação significativa dos serviços;• Necessita de atenção dentro de uma hora.
Gravidade B	Impacto moderado nos negócios: <ul style="list-style-type: none">• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada;• Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais.
Gravidade C	Menor impacto nos negócios: <ul style="list-style-type: none">• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços;• Necessita atendimento em até quatro horas comerciais.

3.3. Valor Estimado



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

Processo SEI 2023-06009954

O valor estimado dos serviços, com base em Proposta enviada pela Microsoft, é de R\$ 1.852.350,48 (um milhão, oitocentos e cinquenta e dois mil, trezentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos) para período de 12 (doze) meses.

O pagamento é realizado em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 154.362,54 (cento e cinquenta e quatro mil, trezentos e sessenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos).

Resumo dos Serviços		Valores
Unified Enterprise Support		R\$ 2.257.367,48
350 horas DSE + 140 horas SDM		R\$ 423.850,00
Subtotal		R\$ 2.681.217,48
Descontos	Flex Allowance	R\$ 422.253,55
	Microsoft Investment	R\$ 406.613,45
Total (incluindo tributos)		R\$ 1.852.350,48

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (requisitos da solução)

4.1. Considerações Gerais

Diversos sistemas corporativos de missão crítica são suportados por tecnologias Microsoft como sistema operacional Windows, serviço de diretórios LDAP, sistema gerenciador de banco de dados, camada de aplicação de sistemas Web, entre outros. Qualquer indisponibilidade nesses sistemas causa grandes prejuízos à prestação jurisdicional. Por isso, a equipe técnica da SGTEC necessita de apoio técnico especializado do fabricante para resposta rápida em caso de incidentes, investigação detalhada de causa raiz de problemas, disponibilidade 24x7, além de acesso às melhores práticas de mercado para utilização e configuração das tecnologias, visando melhoria de desempenho, diminuição de interrupções não programadas e aumento da resiliência dos sistemas.

4.2. Requisitos Internos

4.2.1. Requisitos Internos Funcionais

4.2.1.1. A contratada deverá prestar Suporte Reativo ilimitado: serviços priorizados de solução de problemas nas tecnologias Microsoft 24 horas por dia, 7 dias por semana, com Acordo de Nível de Serviço, e sem limite de horas, a fim de garantir disponibilidade e integridade de serviços e sistemas essenciais ao ambiente de Tecnologia de Informação e Comunicação do PJERJ, visando a evitar impacto na prestação jurisdicional. O suporte é necessário para a continuidade da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, serviços em nuvem e outros.

4.2.1.2. A contratada deverá prestar Serviços Proativos: compreendem avaliações de desempenho, transferência de conhecimento, orientações quanto às melhores práticas, identificação e tratamento de riscos potenciais e apoio à migração de servidores e à implantação e integração de serviços disponibilizados pelas tecnologias Microsoft.



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

Processo SEI 2023-06009954

4.2.1.3. A Contratada deverá prestar o Suporte preferencialmente em português. Caso o chamado de Suporte esteja sendo trabalhado com engenheiros cujo idioma seja inglês, deverá prever opção de tradutor, de acordo com a disponibilidade da Contratante.

4.2.1.4. A contratada deverá disponibilizar, durante toda a vigência do contrato, um Gerente de contas (CSAM), especialista em gestão de serviços da Microsoft, que atua em conjunto com o PJERJ para avaliar, analisar, definir, planejar e entregar o ambiente de TI desejado, bem como entender os desafios de negócios, fornecer experiência, acelerar o suporte e prestar consultoria estratégica adaptada ao ambiente de TI da organização.

4.2.1.5. A contratada deverá disponibilizar um Engenheiro (DSE/EDE): Engenheiro dedicado para atendimento personalizado ao PJERJ. Esse serviço será prestado quando houver demandas complexas que o justifique (por exemplo, a implementação de novas funcionalidades dos sistemas da Microsoft que exijam expertise na tecnologia usada), após prévio agendamento da equipe do Tribunal com o CSAM.

4.2.1.6. O contrato deverá prever a possibilidade de conversão de horas do serviço DSE/EDE para qualquer outro item dos Serviços Adicionais, ou Soluções Aprimoradas, disponibilizados no Pacote Unified, sem ônus adicional durante toda a vigência do contrato.

4.2.2. Requisitos Internos Não-Funcionais

4.2.2.1. Os relatórios de atividades deverão ser entregues pela Contratada preferencialmente em até 1 (uma) semana, após a conclusão do serviço prestado.

4.2.2.2. O descumprimento do acordo de nível de serviço estabelecido será considerado inexecução parcial do contrato.

4.2.2.3. Como condição para emissão do Memorando de Início do contrato, a contratada deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

4.2.2.4. A contratada deverá respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios estabelecidos na Política de Segurança da Informação do PJERJ e em outras normas complementares sobre o tema.

4.2.2.5. O Contrato terá duração de 12 (doze) meses.

4.3. Requisitos Externos

4.3.1. A contratada deverá cumprir os termos da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

4.3.2. A contratação deve observar todos os dispositivos legais relacionados, dentre os quais destacam-se:



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

Processo SEI 2023-06009954

- a) Lei Federal n.º 14.133/2021
- b) Resolução CNJ n.º 468/2022
- c) Resolução TJ/OE n.º 27/2022
- d) Ato Normativo PJERJ n.º 26/2022
- e) Lei Federal n.º 12.527/2011

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1. Justificativa para o não parcelamento do objeto

O objeto a ser contratado, Suporte Microsoft Unified, não será parcelado. Pois o único fornecedor desse serviço é a própria Microsoft.

5.2. Metodologia de Trabalho

5.2.1. Bem / Serviço

Os serviços que serão contratados estão informados no item 2.1.1 (Quantitativo a ser contratado).

5.2.2. Forma de Execução / Fornecimento

5.2.2.1. O Suporte Reativo deve estar disponível para o PJERJ, de forma contínua, durante toda a vigência do contrato.

5.2.2.2. Os Serviços Proativos devem ser prestados sob demanda, após prévio agendamento, de acordo com o interesse do PJERJ.

5.2.3. Justificativa

Os Serviços reativos têm que estar disponíveis de forma contínua e os proativos sempre que demandados pela SGTEC, pois a ausência dos serviços contratados pode possibilitar a ocorrência de instabilidade nos sistemas Microsoft, além de prejuízo à integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados do PJERJ.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

Será designada pelo PJERJ uma Equipe de Gestão da Contratação, para executar, operacionalmente, as ações de acompanhamento físico, controle, gestão e fiscalização do contrato, desempenhando o papel de “Representante da Administração” de que trata o art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A Equipe de Gestão da Contratação é constituída pelo Gestor do Contrato, Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Agente Administrativo, e seus substitutos, cujas responsabilidades — definidas na Documentação dos Sistemas de Gestão do PJERJ — estão resumidas no quadro a seguir:



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

Processo SEI 2023-06009954

6.1. Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Fiscal Demandante de Contrato	PJERJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;• Cumprir as atribuições inerentes à sua função na fase de recebimento do objeto;• Participar do planejamento e da execução contratual;• Emitir memorando de início da prestação do serviço;• Fiscalizar a execução física do contrato;• Zelar pelo fiel cumprimento do contrato.
Fiscal Técnico de Contrato	PJERJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando a prestação dos serviços;• Cumprir as atribuições inerentes à sua função na fase de recebimento do objeto;• Zelar pelo fiel cumprimento do contrato;• Prestar informações técnicas ao gestor para possibilitar a análise administrativa e financeira do contrato;• O Fiscal Técnico e o Fiscal Demandante atestarão a nota fiscal apresentada pela Contratada, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência.
Agente Administrativo de Contrato	PJERJ-SGCOL	<ul style="list-style-type: none">• Auxiliar o gestor e o fiscal nas questões administrativas e financeiras dos contratos.
Gestor do Contrato	PJERJ-SGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar e acompanhar a execução do Contrato;• Solicitar, em prazo compatível com a complexidade da contratação, a eventual prorrogação do contrato;• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras;



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

Processo SEI 2023-06009954

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<ul style="list-style-type: none">• Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato;• O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do Fiscal Técnico e do Fiscal Demandante, atestará a nota fiscal apresentada pela Contratada, após confirmada a execução do objeto contratado.
Preposto	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none">• Representar a empresa contratada;• Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado;• Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.

6.2. Deveres e Responsabilidades do Contratante

6.2.1. Permitir o livre acesso dos profissionais da CONTRATADA nas dependências do órgão Contratante, desde que estejam devidamente identificados.

6.2.2. Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados e visados pela Equipe de Gestão da Contratação, de acordo com a legislação vigente.

6.2.3. Comunicar à Contratada, com antecedência, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

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

6.2.5. Nomear a Equipe de Gestão da Contratação, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

6.2.6. Receber o objeto do contrato fornecido pela Contratada desde que esteja em conformidade com este documento de referência.

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

6.3. Deveres e Responsabilidades da Contratada

6.3.1. Observar rigorosamente todos os itens do documento de referência, executando os serviços de acordo com as especificações e normas aplicáveis, utilizando ferramental apropriado e dispendo de infraestrutura e equipe técnica, exigidas para a perfeita execução do objeto desta contratação.



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

Processo SEI 2023-06009954

- 6.3.2.** Indicar, formalmente, preposto com capacidade gerencial para representá-la perante o Contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato e prestar atendimento aos seus profissionais em serviço.
- 6.3.3.** O documento emitido pela Contratada indicando o preposto, inclusive nos casos de substituição, deverá ser entregue ao Fiscal Administrativo, na data da reunião inaugural, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.
- 6.3.4.** Reparar, corrigir, substituir, total ou parcialmente, às suas expensas, serviços objeto do contrato em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções, resultantes de execução irregular, de emprego de recursos inadequados ou não correspondentes às especificações, independentemente das ações da Equipe de Gestão da Contratação.
- 6.3.5.** Quaisquer entendimentos com o Contratante deverão ser firmados por escrito, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações feitas de forma verbal.
- 6.3.6.** Assumir como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar o dano.
- 6.3.7.** Reparar e indenizar todo e qualquer dano que os seus profissionais, prepostos ou subordinados causarem ao PJERJ ou a terceiros, inclusive pela má utilização dos bens (materiais, utensílios, equipamentos e outros) disponibilizados pela Administração Pública para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer.
- 6.3.8.** Facilitar as ações da Equipe de Gestão da Contratação atendendo prontamente as suas solicitações e exigências quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao PJERJ, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.
- 6.3.9.** Dar ciência imediata ao Contratante, por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- 6.3.10.** Executar serviços de alta qualidade de modo a atender às exigências do Contratante, utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste contrato.
- 6.3.11.** Cumprir e fazer cumprir por seus prestadores de serviços as normas, regulamentos disciplinares e procedimentos operacionais e de Segurança da Informação vigentes no PJERJ, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes.
- 6.3.12.** Apresentar-se, quando convocada, para reunião inaugural na data e hora previstas.
- 6.3.13.** Disponibilizar canais de comunicação sem ônus para o PJERJ, como internet e correio eletrônico, para tratar de quaisquer assuntos referentes ao objeto do contrato.
- 6.3.14.** Todos os custos decorrentes da execução dos serviços, dentro ou fora do horário de expediente do PJERJ, tais como deslocamentos, hospedagem, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras, correrão por conta da Contratada.
- 6.3.15.** A Contratada, independentemente da atuação da Equipe de Gestão da Contratação, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no documento de referência.



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

Processo SEI 2023-06009954

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

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

6.3.18. A Contratada responderá civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados ao PJERJ ou a terceiros, em razão da execução dos serviços.

6.3.19. A Contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a corrigir imediatamente, sem ônus para o PJERJ, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.

6.3.20. A contratada obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecidos na legislação, normas e regulamentos específicos do serviço, visando a melhoria dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos.

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

6.4. Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1. Evento / Forma de acompanhamento

Evento	Forma de acompanhamento
Planejamento	O CSAM trabalhará com os membros do PJERJ a fim de desenvolver um plano de entregas. Esse plano será o guia principal para o fornecimento dos serviços proativos e deverá estabelecer a agenda das Reuniões de status.
Relatório mensal de consumo	O CSAM deverá enviar um relatório mensal contendo, pelo menos: <ul style="list-style-type: none">• Todos os serviços utilizados até a data do envio do relatório;• Horas consumidas e restantes por serviço contratado, quando for o caso;• Estimativa de uso até o término do contrato.
Reunião de status	O CSAM fará revisões programadas com a equipe do PJERJ para discutir o status das solicitações e entregas. Durante essa revisão poderão ser identificadas e definidas ações a serem tomadas nos próximos meses, bem como suas prioridades.



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

Processo SEI 2023-06009954

Pagamento de fatura de serviços	<ul style="list-style-type: none">• Elaboração do Relatório de acompanhamento do contrato pela Equipe de Gestão da Contratação;• Verificação dos termos e valores da nota fiscal;• Atestar na Nota Fiscal a execução dos serviços: a nota será atestada por dois funcionários.
Transição contratual (encerramento)	<ul style="list-style-type: none">• Análise crítica e acompanhamento de plano de transição contratual e seus requisitos e demais informações prestadas pela Contratada;• Validar se todas as solicitações abertas durante a vigência do contrato foram atendidas, ainda que após o término do prazo contratual.

6.4.1.1. Todos os serviços executados pela Contratada estarão sujeitos à aceitação pelo Contratante, que aferirá se eles satisfazem o padrão de qualidade exigido, considerando as disposições contidas neste documento de referência.

6.4.1.2. A Equipe de Gestão da Contratação realizará o acompanhamento e avaliação do serviço prestado.

6.4.1.3. A Equipe de Gestão da Contratação elaborará, para instruir o processo de pagamento de fatura, Relatório de acompanhamento do contrato, instrumento para acompanhamento e registro de ocorrências durante a execução de um contrato, onde será avaliado o desempenho da Contratada no que tange aos serviços prestados.

6.4.1.4. A Equipe de Gestão da Contratação exercerá a fiscalização permanente sobre a qualidade dos serviços prestados e atuação da Contratada, inclusive quanto ao cumprimento da legislação, apontando todas as irregularidades verificadas, sem prejuízo da obrigação da Contratada de gerenciar, através de seu preposto, a execução prestada por seus subordinados, dentro do critério de periodicidade que entender como necessário ao cumprimento de suas responsabilidades.

6.4.1.5. O Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar relatórios com informações complementares para acompanhamento do contrato.

6.4.1.6. O Contratante poderá instaurar procedimento apuratório na ocorrência de descumprimentos contratuais, de irregularidades recorrentes, ou ainda, de quaisquer outros eventos que causem prejuízo ou caracterizem redução na qualidade dos serviços prestados.

6.4.1.7. Os casos omissos serão resolvidos pelo PJERJ, com base na Legislação pertinente.

6.5. Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.5.1. Etapa / Fase / Item e Método de Avaliação



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

Processo SEI 2023-06009954

Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
Suporte Reativo	<ul style="list-style-type: none">Avaliar se o SLA do suporte está sendo realizado.Verificar se há atuação do Gerente de Prestação de Serviço (SDM) no escalonamento dos chamados.
Suporte Proativo	<ul style="list-style-type: none">Verificar se todos os serviços proativos contratados foram, de fato, entregues, conforme planejado.

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

6.6. Níveis de Serviço do Objeto a ser recebido

6.6.1. Etapa / Fase / Item, Indicador e Limite Mínimo Aceitável

Etapa / Fase / Item	Indicador e Limite Mínimo Aceitável
Suporte Reativo	<ul style="list-style-type: none">Tempos esperados de resposta: Crítico / Gravidade 1: 15 min para Azure ou 1 hora para todos os outros produtos; Gravidade A: 1 hora; Gravidade B: 2 horas; Gravidade C: 4 horas.
Suporte Proativo	<ul style="list-style-type: none">Todos os chamados abertos durante a vigência contratual devem ser atendidos, de acordo com o prazo acordado.
Engenheiro Designado	<ul style="list-style-type: none">Todas as 350 horas contratadas devem estar disponíveis para os serviços que o PJERJ selecionar.

6.6.2. A atribuição da Gravidade ocorrerá da seguinte forma:

Gravidade	Situação
Gravidade 1	Sistema de negócios crítico inoperante: <ul style="list-style-type: none">Negócios em risco. Perda total de uma aplicação ou solução crítica;Necessita de atenção imediata.
Gravidade A	Sistema de negócios crítico em degradação: <ul style="list-style-type: none">Perda ou degradação significativa dos serviços;Necessita de atenção dentro de uma hora.



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

Processo SEI 2023-06009954

Gravidade B	Impacto moderado nos negócios: <ul style="list-style-type: none">• Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode razoavelmente continuar de maneira prejudicada;• Necessita de atenção dentro de duas horas úteis comerciais.
Gravidade C	Menor impacto nos negócios: <ul style="list-style-type: none">• Funcionamento de forma substancial, com pouco ou nenhum impedimento dos serviços;• Necessita atendimento em até quatro horas comerciais.

6.7. Estimativa de Volume de Bens / Serviços

6.7.1. Bem / Serviço

Os produtos que serão contratados estão informados no item **2.1.1.** (Quantitativo a ser contratado).

6.8. Prazos e Condições

6.8.1. Etapa / Fase / Item / Prazo / Condição

Etapa/Fase/Item	Prazo/Condição
Suporte técnico	<ul style="list-style-type: none">• No primeiro dia da vigência do contrato o suporte técnico especializado deverá estar disponível para serviços reativos e proativos, se demandado.
Relatório mensal de consumo	<ul style="list-style-type: none">• Deverá ser entregue até 2 (dois) dias úteis após o término do mês de referência.
Reunião de status	<ul style="list-style-type: none">• Deverá ocorrer sempre que solicitado pelo PJERJ, ou de acordo com o cronograma planejado.
Suporte técnico durante vigência do contrato	<ul style="list-style-type: none">• Suporte técnico reativo e proativo durante toda a vigência do contrato.
Engenheiro designado	<ul style="list-style-type: none">• Engenheiro designado para lidar com problemas e incidentes específicos deverá estar disponível, em agenda acordada com o contratante.



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

Processo SEI 2023-06009954

Transição contratual

- A transição contratual deverá começar 90 (noventa) dias antes do encerramento da prestação dos serviços;
- A Contratada deverá elaborar Plano de Transição dos Serviços, que deverá ser entregue ao Contratante em até 30 (trinta) dias corridos anteriores à data de início da transição.

6.9 Aceite, Alteração, Rescisão e Transição Contratual

6.9.1. Condição de Aceite

6.9.1.1. Todos os serviços relativos ao objeto serão avaliados pelo Contratante, que poderá aprová-los ou rejeitá-los através de aceite total ou recusa.

6.9.1.2. Será condição para aceite — e conseqüentemente para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento — o atendimento aos requisitos descritos neste Termo de Referência.

6.9.2. Condição de Alteração

6.9.2.1. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, em caso de ocorrência de quaisquer das situações previstas no artigo 124, incisos I e II, da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.9.3. Condição de Rescisão

6.9.3.1. Constitui motivo para extinção do contrato a ocorrência de qualquer das condições descritas nos artigos 137, 138 e 139 da Lei Federal nº 14.133/2021.

6.9.4. Condições da Transição Contratual

6.9.4.1. A transição dos serviços se refere ao processo de encerramento das atividades da Contratada e transferência da responsabilidade sobre os serviços prestados para o Contratante ou empresa por ele indicada, com o objetivo de prover a continuidade dos serviços ao término do contrato.

6.9.4.2. Ao término do contrato ou na hipótese de descontinuidade dos serviços e quando autorizado pelo Contratante, a Contratada deverá garantir a completa devolução dos dados e dos recursos armazenados, na forma determinada pelo Contratante, bem como a exclusão dos dados da infraestrutura de servidores e unidades de armazenamento da Microsoft e todos os seus backups.

6.9.4.3. Em caso de descontinuidade do contrato, a Microsoft deverá garantir que os dados serão migrados para o ambiente interno do Contratante ou ambiente de outro provedor.

6.9.4.4. A transição contratual deverá começar 90 (noventa) dias corridos antes do encerramento da prestação dos serviços.

6.9.4.5. A Contratada deverá elaborar Plano de Transição dos Serviços, elencando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, que deverá ser entregue ao Contratante em até 30 (trinta) dias corridos anteriores à data de início da transição.



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

Processo SEI 2023-06009954

6.9.4.6. O Plano de Transição dos Serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

- a) Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;
- b) Cronograma detalhado do plano de transição, identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início e a data prevista para término;
- c) Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da Contratada com o Contratante e com a futura prestadora de serviços;
- d) Plano de gerenciamento de riscos, plano de contingência e plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

6.9.4.7. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a Contratada deverá prover todos os recursos e esforços adicionais necessários à transição contratual.

6.9.4.8. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, transferência de conhecimento entre a Contratada e o novo prestador de serviços, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

6.9.4.9. Em caso de nova contratação com mudança de fornecedor dos serviços, a atual Contratada deverá repassar formalmente para a nova empresa e funcionários do Contratante, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços.

6.9.4.10. O conhecimento será transferido pela Contratada para os funcionários ou terceiros indicados pelo Contratante.

6.9.4.11. A Contratada fornecerá ao Contratante toda a documentação relativa à prestação dos serviços.

6.10. Condições de Pagamento

6.10.1. Etapa / Fase / Item

6.10.1.1. O pagamento dos serviços de suporte do item 2.1.1. será efetuado em 12 (doze) parcelas mensais fixas e consecutivas de R\$ 154.362,54 (cento e cinquenta e quatro mil, trezentos e sessenta e dois reais e cinquenta e quatro centavos), sendo que o primeiro faturamento será efetuado no mês subsequente ao início da vigência do Contrato de Serviços.

6.10.2. Condição de Pagamento

6.10.2.1. Os pagamentos devidos à Contratada serão efetuados mediante apresentação de fatura/nota fiscal por ela emitida, em correspondência à obrigação cumprida, emitidas com CNPJ idêntico ao descrito no contrato.

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

- a) Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;



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

Processo SEI 2023-06009954

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

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

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

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

6.10.2.6. O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data da sua autuação no PJERJ, por meio de crédito em conta corrente, no Banco Bradesco S.A., podendo ser substituído por outro banco que venha a prestar serviços ao PJERJ.

6.10.2.7. No caso de notas fiscais ou documentação 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.

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

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

6.11. Condições de Reajustamento do Contrato

6.11.1. Passado 1 (um) ano da data limite para apresentação da proposta, o valor do contrato poderá ser reajustado, aplicando-se 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 CONTRATADA, desde que demonstrado que as variações dos custos efetivamente ocorridos causaram desequilíbrio econômico-financeiro ao contrato, com a devida justificativa e acompanhado de planilha com a demonstração analítica da variação dos componentes de custo do contrato, visando à análise e possível aprovação pelo Tribunal.

6.12. Garantia



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

Processo SEI 2023-06009954

6.12.1. Garantia técnica

6.12.1.1. A contratada deverá garantir que cada versão principal do Software desempenhará suas funções substancialmente conforme descrito na documentação do Produto aplicável por um ano contado a partir da data em que o Cliente licenciar essa versão pela primeira vez.

6.12.1.2. A contratada deverá garantir que cada Serviço Online funcionará de acordo com o SLA aplicável durante o uso do Cliente.

6.12.1.3. A contratada deverá garantir que os Serviços Profissionais serão realizados com cuidado e qualificação profissionais.

6.12.2 Garantia Contratual

6.12.2.1. Será exigida garantia contratual de 5% (um por cento) do valor total do contrato, nos termos do art. 98 da Lei Federal nº 14.133/21.

6.12.2.2. 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. Serão exclusivos da Contratada os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre quaisquer artefatos e produtos que sejam produzidos pela Contratada ao longo da vigência do contrato, incluindo, dentre outros, documentação, código fonte de aplicações, modelos e bases de dados, enquanto ao PJERJ reserva-se o direito de uso.

6.13.2. Condição de Manutenção de Sigilo

6.13.2.1. A Contratada deverá respeitar e fazer respeitar por seus profissionais os critérios de sigilo e inviolabilidade das informações, aplicáveis aos dados, regras de negócios e outras informações relacionadas à prestação do serviço contratado, bem como todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão e responsabilização civil, penal e administrativa.

6.13.2.2. Todos os prestadores de serviço da Contratada que atuarem nesta contratação deverão conhecer e cumprir as condições de sigilo contratadas, as normas de segurança vigentes no PJERJ e legislações vigentes.

6.13.2.3. Todas as informações transmitidas pelo Contratante para a Contratada e seus prestadores de serviços são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja.



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

Processo SEI 2023-06009954

6.13.2.4 A contratada firmará, através de seus representantes, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

6.14. Mecanismos Formais de Comunicação

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Memorando de Início	PJERJ	CONTRATADA	Eletrônico	Única – no início do contrato
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ CONTRATADA	CONTRATADA / PJERJ	Eletrônico	Eventual
Nota Fiscal	CONTRATADA	PJERJ	Eletrônico	Mensal
Chamado Técnico	PJERJ	CONTRATADA	Canal de comunicação provido pela Contratada	Eventual
Plano de Projeto (Transição ou descontinuidade do contrato)	CONTRATADA	PJERJ	Eletrônico	Eventual
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	CONTRATADA	PJERJ	Eletrônico	No início do Contrato (obrigatório) e situações eventuais

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. Bens / Serviços / Valor estimado

Resumo dos Serviços		Valores
Unified Enterprise Support		R\$ 2.257.367,48
350 horas DSE + 140 horas SDM		R\$ 423.850,00
Subtotal		R\$ 2.681.217,48
Descontos	Flex Allowance	R\$ 422.253,55
	Microsoft Investment	R\$ 406.613,45
Total (incluindo tributos)		R\$ 1.852.350,48



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

Processo SEI 2023-06009954

7.1.1. A estimativa foi elaborada com base em proposta de preços enviada pela empresa Microsoft.

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

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. Valor e Fonte de Recursos

Valor	R\$ 1.852.350,48 (um milhão, oitocentos e cinquenta e dois mil, trezentos e cinquenta reais e quarenta e oito centavos).
Fonte	232 – Recursos próprios do PJERJ
Programa	0361.12.061.0141.2004 – Operacionalização do Poder judiciário
Código de Despesa	33904024
Ação	Não tem

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. Sanções e penalidades previstas em lei

9.1.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas infrações previstas no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/21, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções legais nos artigos 156 e 162 da referida lei.

9.2. Sanções e penalidades específicas desta contratação

9.2.1. Além das penalidades previstas em lei, as seguintes penalidades, específicas desta contratação, podem ser aplicadas, isolada ou cumulativamente até o limite de 30% (trinta por cento) do valor do contrato.



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

Processo SEI 2023-06009954

Item	Descrição	SLA	Valor da Multa
1	Indisponibilidade dos Canais de Atendimento, impossibilitando a abertura e acompanhamento dos chamados.	Canais de atendimento sempre disponíveis	Moratória de 0,03% por hora de atraso, até o limite de 3%, calculado sobre o valor mensal do contrato.
2	Não disponibilizar engenheiro designado para tratar demandas específicas no prazo estabelecido.	Engenheiro designado sempre disponível	Moratória de 1% por dia de atraso, até o limite de 5% calculado sobre o valor mensal do contrato.
3	Descumprimento do tempo de resposta nos chamados de Gravidade 1	15 min para Azure / 1 hora para demais produtos	Moratória de 0,03% a cada 10 minutos de atraso no tempo de resposta, limitado a 3%, calculado sobre o valor mensal do contrato.
4	Descumprimento do tempo de resposta nos chamados de Gravidade A	1 hora	Moratória de 0,03% a cada 10 minutos de atraso no tempo de resposta, limitado a 3%, calculado sobre o valor mensal do contrato.
5	Descumprimento do tempo de resposta nos chamados de Gravidade B	2 horas	Moratória de 0,03% a cada 10 minutos de atraso no tempo de resposta, limitado a 3%, calculado sobre o valor mensal do contrato.
6	Descumprimento do tempo de resposta nos chamados de Gravidade C	4 horas	Moratória de 0,03% a cada 10 minutos de atraso no tempo de resposta, limitado a 3%, calculado sobre o valor mensal do contrato.
7	Descumprimento de cláusula de sigilo	Manutenção sigilo	2% calculado sobre o valor total do contrato.



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

Processo SEI 2023-06009954

9.2.2. As condutas indicadas na tabela do subitem 9.2.1 não são exaustivas: as hipóteses de descumprimento total ou parcial de outras obrigações, bem como as hipóteses de reincidência, deverão ser avaliadas pela unidade competente aplicando-se as regras prevista na legislação vigente.

10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1. Proposta Técnica

10.1.1. Não se aplica a esta contratação. Trata-se de contratação direta.

10.2. Requisitos para Contratação Direta por Inexigibilidade

10.2.1. A contratação se dará por meio empresa deverá comprovar a exclusividade na prestação dos serviços que integram o objeto definido neste documento através de certidão de exclusividade emitida pela Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES.

10.3. Critérios de Seleção

10.3.1. Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.3.1.1. A contratação direta será realizada por inexigibilidade de licitação, com fulcro no Art. 74, inciso I da Lei 14.133/2021, pois conforme Certidão emitida pela Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, juntada ao processo desta contratação, "somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas – no Brasil, Microsoft Informática Ltda.- podem diretamente executar os Serviços Unificados de Suporte (Unified Support Services) (Serviços de Suporte da Microsoft)".

10.4. Licitação

Modalidade	Contratação Direta
Tipo	Inexigibilidade de licitação, em conformidade com a Lei nº 14.133/21
Justificativa	Trata-se de serviço de suporte prestado exclusivamente pela Microsoft, fornecedora das tecnologias a serem suportadas.



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

Processo SEI 2023-06009954

Rio de Janeiro, <data da assinatura eletrônica>.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Ana Cristina Machado de Oliveira Pereira Matrícula 01/19575 SGTEC-DEATE-DIAPA	Fabyll Alves dos Santos Matrícula: 14/500000106 SGCOL-DECAN-DIANC-SECOD
Integrantes Técnicos	
Sergio Marques de Sá Matrícula 01/33895 SGTEC-DEATE-DIAPA	Roberto Teixeira Barbosa Matrícula 01/18003 SGTEC-DEATE-DIAPA
Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação	
Daniel de Lima Haab Matrícula 15/5007390 SGTEC – Secretário-Geral	