

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

1. OBJETO

1.1. Prestação de serviços de suporte técnico, manutenções corretivas evoluções tecnológicas, apurações especiais e melhorias decorrentes de normas legais, incluindo banco de horas para serviços de consultoria/assessoria e treinamento. Para manutenções evolutivas e adaptativas, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicáveis a funcionalidades já existentes nos módulos, serviços de desenvolvimento e/ou modificação de funcionalidades do software GRP para o Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) será utilizado banco de ponto de função, consoante condições, exigências e quantitativos especificados neste Termo de Referência e seu (s) anexo (s).

ITEM	Descrição/Especificação	Unidade de Medida	Quantidade
1	Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas e Apurações Especiais.	Meses	06
2	Consultoria / Assessoria	Horas	341
3	Treinamento à distância	Horas	48
4	Manutenções evolutivas e adaptativas, exceto aquelas oriundas de mudanças na legislação aplicáveis a funcionalidades já existentes nos módulos.	Ponto de função	552

1.2. O regime de execução contratual será de empreitada por preço global para os itens 1 e 4 e empreitada por preço unitário para os demais itens.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 06 (seis) 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 Diário da Justiça Eletrônico, na forma do art. 106 da Lei nº 14.133/21.



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. As justificativas e os objetivos da contratação, com o fito de atender as necessidades do TJERJ, encontram-se pormenorizados em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (ETP), Anexo A do presente Termo de Referência;

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano Anual de Contratação de 2025 do TJERJ, conforme detalhamento constante em item específico do Estudo Técnico Preliminar.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (ETP), Anexo A do presente Termo de Referência.

3.2. Parcelamento do Objeto

3.2.1. Não se justifica o parcelamento do objeto, tendo em vista sua natureza indivisível e as restrições impostas pela propriedade intelectual. A empresa Pólis Informática Ltda. detém a exclusividade na prestação desses serviços, tornando inviável a contratação de outra empresa para executar parte do serviço.

3.2.2. Ademais o parcelamento não é aplicável nos casos de contratação por inexigibilidade de licitação.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Sustentabilidade

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

4.2. Subcontratação



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

4.2.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3. Garantia Contratual

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

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

4.4.1. O produto a que se referem os serviços contratados é o Sistema Integrado de Gestão Pública GRP-Thema, cuja propriedade intelectual pertence à Pólis Informática Ltda.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas, e Apurações Especiais

5.1.1. A partir da identificação de uma dúvida, dificuldade de utilização, operação ou parametrização do sistema, a CONTRATANTE, por meio de seus usuários, prévia e formalmente autorizados, deverão registrar chamado no Help Desk.

5.1.2. As solicitações de suporte técnico deverão ser registradas para possibilitar o seu acompanhamento e poderão ser realizadas durante 24 horas dos 7 dias da semana, nos 365 dias do ano.

5.1.3. O registro e o atendimento devem ocorrer em língua portuguesa por meio preferencialmente de ferramenta em sítio de internet a ser disponibilizada pela CONTRATADA. Caso essa disponibilização seja inviabilizada, ao menos um dos seguintes canais de comunicação deve ser disponibilizado: sítio internet, correio eletrônico, plataforma de comunicação eletrônica utilizada pelo CONTRATANTE ou contato telefônico, através de um único número telefônico, do tipo '0800', isto é, sem custo de ligação para o TJERJ.

5.1.4. Para fins de atendimento do caso, este chamado será classificado quanto à sua criticidade e terá um técnico da CONTRATADA designado para realizar o atendimento remoto via Help Desk, email ou telefone.



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.1.5. A Contratada deverá prestar suporte técnico telefônico para qualquer usuário do sistema, das 09:00 horas às 19:00 horas, em todos os dias úteis. A definição de dia útil deve seguir o calendário oficial do TJERJ para o Município do Rio de Janeiro. Por outros canais de comunicação (ex.: por internet, correio eletrônico ou pela plataforma de comunicação eletrônica utilizada pelo CONTRATANTE), sem limite de horas ou chamados e com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto e solução de problemas.

5.1.6. No caso de parada de sistema em produção, o atendimento de suporte será prestado nas 24 horas do dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

5.1.7. É facultado ao CONTRATANTE efetuar número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência deste contrato.

5.1.8. Todos os chamados deverão ser registrados em ordens de serviço;

5.1.9. O profissional responsável pelo atendimento de suporte técnico da Contratada deverá ser capacitado na SOLUÇÃO;

5.1.10. Os problemas reportados para o suporte técnico remoto serão classificados de acordo com seu grau de severidade, segundo a seguinte classificação:

5.1.10.1. Severidade 1 (Urgente): Problema causa perda ou paralisação total do sistema. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência;

5.1.10.2. Severidade 2 (Alta): Problema de grande impacto, onde as operações do cliente são interrompidas, mas o sistema continua respondendo, ainda que de modo restrito;

5.1.10.3. Severidade 3 (Média): Problema de médio impacto, que envolve perda de funcionalidade, mas permite que o usuário continue trabalhando. Pode ser um pequeno problema, com a perda ou



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

não de funcionalidades, ou impacto na operação do cliente e que pode ser facilmente remediado pelo usuário;

5.1.10.4. Severidade 4 (Baixa): Problema não causa qualquer perda de funcionalidade. Constitui um erro de baixa criticidade, comportamento incorreto ou erro de documentação, que não impede a operação do sistema.

5.1.11. O prazo para o início do atendimento remoto e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação:

5.1.11.1. Severidade 1 (Urgente): Iniciar o atendimento remoto em até 1 (uma) hora útil após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 4 (quatro) horas úteis, contadas a partir do início do atendimento;

5.1.11.2. Severidade 2 (Alta): Iniciar o atendimento remoto em até 2 (duas) horas úteis após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 6(seis) horas úteis, contadas a partir do início do atendimento;

5.1.11.3. Severidade 3 (Média): Iniciar o atendimento remoto em até 1 (um) dia útil após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado;

5.1.11.4. Severidade 4 (Baixa): Iniciar o atendimento remoto em até 2 (dois) dias úteis após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE, com resposta para solução do problema em até 4 (quatro) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado.

5.1.12. A contratada deverá fornecer mensalmente um RAT (ANEXO E) contendo a identificação do serviço efetuado, data de abertura, data de início do atendimento, descrição do serviço efetuado, grau de severidade, prazo para o atendimento, data limite para entrega, data efetiva da entrega, data do aceite, SLA e dias de atraso, caso haja, além da(s) evidência(s) do(s) atendimento(s).

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.1.13. O suporte técnico remoto deverá contemplar o direito à atualização para novas versões e ao serviço de upgrade e migração de versão do ambiente, durante todo período do contrato;

5.1.14. Sempre que houver atualização dos produtos, a Contratada deverá fornecer upgrades para novas versões (ou patches) publicadas durante o período de contratação, sem ônus para o TJERJ;

5.1.15. Eventual indisponibilidade do meio de acesso remoto à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, cuja causa seja atribuída a esta, não excluirá a responsabilidade da CONTRATADA no atendimento de chamados de suporte técnico. Tal indisponibilidade implicará, porém, no acréscimo de prazo para solução do problema correspondente ao período que o meio de acesso remoto tenha ficado indisponível, não sendo alterado o prazo para início do atendimento ao chamado.

5.1.16. O TJERJ não permitirá o acesso remoto à sua base de dados de produção para Suporte Técnico à SOLUÇÃO, por motivos de política de segurança de acesso.

5.1.17. O Serviço de Suporte Técnico Remoto deverá iniciar na data indicada no memorando de início, após a assinatura do contrato.

5.1.18. O prazo do Serviço de Suporte Técnico Remoto será de 06 (seis) meses após assinatura do contrato, a partir da data indicada no memorando de início.

5.1.19. Os prazos dos atendimentos poderão ser repactuados - em comum acordo - por questões de necessidades legais, complexidade ou dependência externa.

5.2. Manutenção Adaptativa, Manutenção Evolutiva

5.2.1. Serviços de manutenções evolutivas são alterações, inclusões ou exclusões de requisitos funcionais para adequação do sistema às novas necessidades, tais como mudanças nos processos de trabalho, modificações nas especificações e requisitos provenientes do CONTRATANTE ou de terceiros.

5.2.2. Serviços de manutenções adaptativas são alterações em requisitos não funcionais, como por exemplo, melhoria da qualidade, melhoria de desempenho ou mudanças na operação do sistema, podendo ser realizada com ou sem redocumentação dos requisitos.

5.2.3. Mensuração dos serviços de manutenções evolutivas/adaptativas:



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.2.3.1. Os serviços de manutenções evolutivas/adaptativas serão mensurados conforme a medição em pontos de função de cada solicitação.

5.2.3.2. Na medição dos serviços por ponto de função, será utilizada a métrica Ponto de Função (PF), definida no Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função Versão 4.3.1, publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG), no Roteiro de Métricas de Software do SISP Versão 2.2 e Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos Data Warehouse, publicados pela Secretaria de Logística da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão e no Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software (NMS) do TJERJ (ANEXO C).

5.2.3.3. A utilização de novas versões dos documentos citados será objeto de acordo entre as partes. Após o aceite, a CONTRATADA fará as devidas adequações no prazo de 15 (quinze) dias após a comunicação do CONTRATANTE.

5.2.3.4. Em caso de divergências, prevalecerão as definições do Roteiro de Métricas de Software do SISP e no Guia de Contagem de Pontos de Função do SISP para Projetos Data Warehouse, exceto quanto às definições expressas no Guia de Contagem do TJERJ.

5.2.3.5. Toda contagem deverá resultar em pontos por função brutos – PFB, ou não ajustados.

5.2.3.6. No caso de a CONTRATADA identificar algum item não passível de contagem e que não conste do Guia de métrica do TJERJ, deverá ser enviado relatório técnico ao CONTRATANTE que avaliará e, se for o caso, incluirá o novo item no Guia de Métricas do TJERJ.

5.2.3.7. A CONTRATADA registrará a quantidade de pontos de função por funcionalidade em planilha de contagem, submetendo-a a posterior aprovação da CONTRATANTE, de acordo com o modelo constante do ANEXO D.



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.2.3.8. A contagem dos pontos de função será do tipo detalhada.

5.2.4. Para cada serviço de manutenção evolutiva/adaptativa, a Contratada deverá emitir, previamente, documento detalhando a codificação, esclarecendo, no mínimo, qual atividade ou transação da SOLUÇÃO será desenvolvida ou alterada e quais processos ou requisitos serão atendidos, para validação da Planilha de Contagem Detalhada (ANEXO D) pelo Fiscal Técnico SGTEC.

5.2.5. Cada serviço de manutenção evolutiva/adaptativa será formalmente homologado pelo Fiscal Técnico Requisitante.

5.2.6. A CONTRATADA deverá prestar até 552 (quinhentos e cinquenta e dois) pontos de função em customizações ao longo do contrato.

5.2.7. A utilização deste serviço ficará a critério do CONTRATANTE, que poderá utilizá-lo parcial ou integralmente, conforme sua necessidade, durante a vigência do contrato, através da emissão de solicitações de serviço.

5.2.8. A aprovação de uma solicitação, necessária para o início do respectivo serviço, se dará da seguinte forma:

5.2.8.1. Após receber uma solicitação do serviço, a CONTRATADA iniciará o levantamento de requisitos em até 3 (três) dias úteis.

5.2.9. O tempo decorrido entre o fim de levantamento de requisitos e a apresentação da proposta da solução, que deverá conter o prazo e o esforço em pontos por função registrado em planilha para aprovação do CONTRATANTE, deverá ser em até 5 (cinco) dias úteis;

5.2.10. O tempo decorrido após a aprovação da proposta da solução e a entrega efetiva da demanda em produção deverá ser definido em função do tamanho, em pontos de função, da solução proposta, conforme quadro abaixo:



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

Tamanho máximo do serviço em pontos de função	Prazo máximo para atendimento da demanda, após aprovação da especificação técnica (dias corridos)
10	45
20	75
30	105
40	135
60	165
Acima de 60	Negociável entre as partes

5.2.10.1. Demandas formuladas pela CONTRATANTE observarão os prazos previstos na tabela acima para entrega pela CONTRATADA, contados a partir do dia seguinte da homologação dos requisitos técnicos para seu desenvolvimento por manifestação da CONTRATANTE.

5.2.10.2. A qualquer tempo, de comum acordo entre as partes, em função da alteração ou inclusão de funcionalidades não previstas em homologação de requisitos prévia, que venham a modificar o escopo ou os requisitos de demanda solicitada, ou por interesse das partes, os prazos poderão ser revistos e modificados.

5.2.11. A CONTRATANTE aprovará ou rejeitará os cálculos, apresentando seus argumentos no caso de não aprovação.

5.2.12. Caso necessário, as diferenças de contagem serão tratadas em reuniões entre as partes, prevalecendo as medições feitas pela CONTRATANTE.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.2.13. Quando da entrega do serviço para sua aprovação, a CONTRATADA deverá fornecer:

5.2.13.1. Documentação a respeito do serviço desenvolvido e manual atualizado.

5.2.13.2. Relatório contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição do serviço efetuado e a memória de cálculo atualizada, evidenciando objetivamente o serviço realizado. Caso a entrega não seja aprovada, deverá ser informado em até 5 (cinco) dias úteis, novas datas de início, de término e ajustes realizados por artefato.

5.2.14. A contratada deverá fornecer a cada faturamento um RAT (ANEXO F) contendo a identificação dos serviços efetuados, data de abertura, data da aprovação da proposta, descrição do serviço efetuado, tamanho em ponto de função, prazo para o atendimento, data limite para entrega, data da entrega, data do aceite, data da entrada em produção, SLA e dias de atraso, caso haja, valor bruto, cálculo IASM, desconto aplicado, caso haja e valor líquido, além das evidências de cada atendimento.

5.2.15. Aprovada a entrega a Contratada preencherá o documento constante do RAT (ANEXO F) e será provido o aceite pelos Fiscais da Contratante.

5.2.16. Para fins de faturamento, será considerada a entrega a solicitação após a apresentação e aceite pelo setor e implantação no ambiente de produção.

5.2.17. A quantidade de pontos de função utilizada será controlada pelo Fiscal Requisitante.

5.3. Serviço de Consultoria/ assessoria

5.3.1. A Contratada deverá prestar até 341 (trezentos e quarenta e um) horas para o serviço de consultoria e ou assessoria, sob demanda do CONTRATANTE, para tarefas de projeto, ou seja, aquelas que requerem maior dedicação, maior tempo de desenvolvimento e o estudo da infraestrutura de TI do Contratante. A contagem de tempo se fará por meio de um banco de Horas e a dinâmica de uso se dará dentro do horário comercial, nos dias úteis, das 9:00 h às 19:00 h, nas seguintes situações:



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

- a) Migrações de versões, migrações de servidores, situações de melhoria de desempenho e segurança, dentre outras relacionadas.
- b) Normatização da configuração, funcionamento e segurança da SOLUÇÃO implantada.
- c) A contratada realizará uma consultoria para diagnosticar e identificar as causas dos problemas de desempenho da SOLUÇÃO, entregando um relatório detalhado com as recomendações necessárias para a otimização do sistema.
- d) Proposta de soluções técnicas que garantam a alta disponibilidade do ambiente do CONTRATANTE.
- e) Criação de bibliotecas de instalação, datacenters, clusters, domínios de *storage* e políticas de balanceamento de carga de máquinas virtuais.

5.3.2 O profissional designado para os atendimentos de consultoria/assessoria deverá ser certificado na SOLUÇÃO, pelo fabricante, devendo ser comprovado no momento da reunião inaugural da contratação onde será expedido o memorando de início, com a presença de representantes da SGTEC, na qualidade de órgão técnico encarregado da análise da regularidade do documento exigido.

5.3.3. Para as horas utilizadas no Serviço de Consultoria/Assessoria, a Contratada deverá fornecer um RAT (ANEXO G) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição, total de horas e valor total bruto da Consultoria/ Assessoria realizada, junto com a(s) evidência(s) do(s) atendimento(s).

5.3.4. A solicitação para uso das horas do banco de horas será sob demanda do CONTRATANTE, por meio da abertura de chamado por e-mail.

5.3.5. O banco de horas será controlado pelo Fiscal Técnico SGTEC.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.3.6. A utilização das horas ficará a critério do Contratante, que poderá utilizá-las ou não, parcial ou completamente, durante a vigência do contrato.

5.3.7. O Serviço de consultoria/ assessoria deverá estar disponível na data do início do contrato indicada no memorando de início.

5.4. Especificação dos Serviços de Treinamento

5.4.1. O CONTRATANTE poderá solicitar treinamentos complementares para atender às demandas específicas dos usuários. Esses treinamentos serão direcionados principalmente a novos colaboradores ou aqueles que não tiveram a oportunidade de participar dos treinamentos iniciais.

5.4.2. As datas, horário e composição das turmas para os treinamentos deverão ser previamente acordados com o CONTRATANTE para utilizar o banco das 48 (quarenta e oito) horas para treinamento sob demanda.

5.4.3. Para os treinamentos, o CONTRATANTE deverá prover ambiente que permita a interação *online* com os participantes.

5.4.4. Caberá à CONTRATADA prover o material didático, em mídia eletrônica, em formatos padrão de mercado (PDF ou DOC).

5.4.5. Todo material didático deve ser redigido na língua portuguesa, podendo ser editado e reproduzido pela CONTRATANTE, para que possa utilizá-lo em ações de atualização e no treinamento de novos usuários.

5.4.6. A utilização de todas as horas de treinamento ficará a cargo do CONTRATANTE, que poderá utilizá-las ou não durante a vigência do contrato.



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

5.4.8. Os horários de início e de término das atividades dos treinamentos deverão ser cumpridos, conforme definido pelo CONTRATANTE. Nos eventuais atrasos que venham a ocorrer, deverá ser realizada a devida compensação, tendo em vista a integralidade dos treinamentos de interesse do CONTRATANTE.

5.4.9. O horário para eventual compensação será definido pelo CONTRATANTE.

5.4.10. Após a realização de cada turma de treinamento, a CONTRATADA deverá enviar a cópia da lista de presença e a cópia dos certificados dos alunos, que deverá, no mínimo, conter a descrição do treinamento, o período, a carga horária e o percentual de presença do aluno.

5.4.11. No prazo de até 30 (trinta) dias após o término dos treinamentos, a CONTRATADA deverá fornecer o Certificado de Participação para os colaboradores que o concluírem, desde que tenham o aproveitamento mínimo exigido pelo programa.

5.4.12. O CONTRATANTE irá analisar os resultados das avaliações de aprendizagem entregues pela CONTRATADA, a fim de verificar a eficácia dos treinamentos efetuados, podendo, caso necessário, solicitar à CONTRATADA a repetição daqueles que não tiverem atingido os objetivos, sem ônus para o CONTRATANTE.

5.4.13. A capacitação dos usuários e da equipe técnica do CONTRATANTE deve ser planejada de forma sistematizada e deve ter os princípios definidos na Norma Brasileira ABNT NBR ISO/IEC 10015:2001 e as diretrizes da CONTRATANTE.

5.4.14. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de curso com a ementa, descrevendo as habilidades e conhecimentos esperados pelos concludentes.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.4.15. Para todos os módulos de treinamento, a CONTRATADA deverá aplicar avaliação de aprendizagem aos participantes e enviar os resultados a equipe de Gestão da Contratação.

5.4.16. Para a comprovação das horas utilizadas no Serviço de Treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer um RAT (ANEXO G) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do treinamento, a descrição, total de horas e valor total bruto do treinamento realizado, além das evidências descritas no item 5.4.10.

5.5. Materiais/Equipamentos/Outros a serem disponibilizados

5.5.1. A CONTRATANTE disponibilizará a infraestrutura de espaço físico, mobiliário, instalações elétricas e lógicas, energia, refrigeração, telefonia e água para os serviços prestados em suas dependências.

5.5.2. Os serviços remotos poderão ser prestados a partir de qualquer cidade do Brasil.

5.6. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133/2021)

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

5.7. Obrigações do Contratante

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

5.7.2. Efetuar o pagamento devido à CONTRATADA pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados pelo (s) Fiscal (is) do Contrato e visados pelo (s) Gestor (es) do Contrato, de acordo com a legislação vigente;

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



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.7.4. 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;

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

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

5.8. Obrigações da Contratada

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

5.8.2. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

5.8.3. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas no termo de referência.

5.8.4. A CONTRATADA deverá garantir que a solução possua desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo CONTRATANTE, sem degradação da performance.

5.8.5. A CONTRATADA deve garantir a atualização da solução para o atendimento das exigências ou modificações na legislação federal, estadual ou municipal, órgãos de controle como Tribunal de Contas e CNJ, fornecimento de novas versões da solução desenvolvidas visando o aperfeiçoamento operacional e correção de eventuais erros nos componentes da solução.

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

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

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

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

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

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

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

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

5.8.14. Nos termos da Resolução 370/2021, art. 32 do CNJ, a CONTRATADA deverá realizar depósito da documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, do código-fonte junto a autoridade brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares para garantia da continuidade do serviço envolvido no objeto deste contrato.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.8.15. Atender com presteza às reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua imediata correção sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços.

5.8.16. A Contratada, independentemente da atuação do fiscal do contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes neste termo de referência.

5.8.17. A Contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados, e, ainda, arcará com o ônus de indenizar todo e qualquer dano que, por dolo ou culpa, 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, para a realização dos serviços, obrigando-se a repor desvios, desperdícios, perdas ou quaisquer outros prejuízos que venham a ocorrer.

5.8.18. A Contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, assim como se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação da empresa, apresentada para a presente contratação, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente.

5.8.19. A Contratada deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender as exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações Contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos.

5.8.20. A Contratada não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

5.8.21. Recompor o valor da garantia contratual sempre que a anterior vença ou tenha o seu valor reduzido em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda sempre que ocorrer modificação no valor do contrato, durante a sua vigência.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.8.22. 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 objeto.

5.8.23. A Contratada deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho e Ministério do Trabalho

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

5.8.25. Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com o fornecimento das Licenças de Uso do Software e a prestação do serviço contratado.

5.8.26. A Contratada garantirá o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso, sendo vedado à Contratada fornecer a terceiros qualquer informação a respeito dos dados cadastrais que receber do Tribunal de Justiça, por força das obrigações, a que estará vinculada, sob pena de responsabilidade civil e criminal, na forma da lei.

5.8.27. A Contratada deverá assumir as responsabilidades previstas e exigidas em lei, no caso de acidente de trabalho, com a devida adoção das medidas que se fizerem necessárias, comunicando a ocorrência ao Fiscal do Contrato.

5.8.28. A Contratada arcará, com relação aos seus profissionais, com todas as despesas decorrentes de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e quaisquer outras, referentes à contratação dos serviços, preservando o contratante de toda e qualquer demanda, reivindicação, queixa e representação resultante da execução do contrato.

5.8.29. A Contratada deverá cumprir as regras dos subitens abaixo no momento da transição contratual:



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.8.29.1. Em eventual interrupção contratual, os recursos materiais utilizados pela Contratada deverão ser devolvidos à Contratante no estado de uso final, com todas as ferramentas instaladas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual pelos últimos prestadores do serviço;

5.8.29.2 Havendo necessidade de contratação de outra empresa, a contratada se compromete a elaborar, com 30 dias de antecedência à data da interrupção determinada, um plano de transferência de conhecimento para os servidores do PJERJ e para a nova contratada, que deve ser aprovado pelo contratante e contemplar mecanismos para esclarecimento de dúvidas e auxílio técnico durante o período de transição.

5.8.30. A Contratada deverá executar serviços de qualidade, de modo a atender às exigências do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações Contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos.

5.8.31. Manter o software atualizado em sua última versão comercializada sem qualquer ônus para o TJERJ e sem descontar do banco de horas de qualquer serviço contratado.

5.8.32. A CONTRATADA deverá interagir com a equipe do TJERJ, visando a resolver qualquer problema relacionado ao objeto da presente contratação, atuando inclusive de modo colaborativo no cenário de recuperação de desastres.

5.8.33. A CONTRATADA deverá cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos internos do TJERJ que regulam o funcionamento e as atividades do TJERJ, em especial, as normas para uso dos recursos computacionais, estabelecidas no Ato Normativo TJ n.º 9/2010 (ou outro que o venha a substituir), bem como atender, em suas atividades, à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor.

5.8.34. Os atos oficiais do TJERJ podem ser consultados em <http://www.tjrj.jus.br/> (Institucional > Consultas > Legislação > Atos Oficiais do TJERJ).

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

5.8.35. A CONTRATADA, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o CONTRATANTE, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos que, porventura, ocorrerem na execução das obrigações contratadas.

5.8.36. No caso de projetos de melhorias, que abrangem manutenções evolutivas e adaptativas, a CONTRATADA deverá realizar apresentações para funcionários ou usuários designados pelo CONTRATANTE, presencialmente ou com transmissão por videoconferência ou qualquer outro meio, com o objetivo de exibir as funcionalidades novas ou alteradas, sem ônus para o CONTRATANTE.

5.8.37. A CONTRATADA deverá comunicar à SGTEC com antecedência mínima de 3 (três) dias qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso ao Sistema, informações e recursos do Tribunal, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

5.8.38. Apresentar relatório atualizado da prestação do serviço, sempre que solicitado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

5.8.39. Adotar todas as medidas necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pelo Contratante concernente ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, sem prejuízo do estrito respeito à LGPD, bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência do contrato;

5.8.40. Atender prontamente às solicitações e às exigências do Fiscal e do Gestor do Contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao CONTRATANTE, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

6.10.1. O fiscal técnico SGTEC analisará e validará os RATs a que se referem os itens 5.1.12 e 5.3.3, observados os critérios previstos no item 7 deste termo de referência.

6.10.2 O Fiscal Requisitante analisará e validará o RAT referente ao 5.2.15, observados os critérios previstos no item 7 deste termo de referência.

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

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

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

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

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

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

6.17. O documento emitido pela Contratada designando o preposto deverá ser entregue à Divisão de Contratos de Prestação de Serviço – DICON, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

da execução dos serviços, e conterà as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.

6.18. No caso de falência da CONTRATADA e somente nesse caso de falência, o TJRJ poderá optar pela contratação de terceiros para realizar manutenções de caráter corretivo ou evolutivo, conforme recomenda item 28 e 29 do acórdão Nº 2615/2007 – TCU – PLENÁRIO.

6.19. A ocorrência da hipótese definida no item 6.18 não descaracterizará a titularidade exclusiva da propriedade intelectual da CONTRATADA sobre o Sistema objeto da presente contratação.

6.20. Os códigos fontes do sistema, programas e sistemas gerenciadores de banco de dados são de propriedade da empresa CONTRATADA ou de fornecedor que a mesma representa.

6.21. O CONTRATANTE deverá definir cláusulas de sigilo tecnológico protegendo todos os componentes de software que compõem as soluções do Sistema objeto deste contrato e sob hipótese alguma poderá repassá-los para outras entidades públicas ou privadas.

6.22. Todos os dados do Banco de Dados são propriedade exclusiva do TJERJ.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1 Nível Mínimo de Serviço:

7.1.1. Os níveis mínimos de serviço estabelecem de forma objetiva os limiares de qualidade e desempenho aceitáveis dos serviços recebidos pelo CONTRATANTE, a maneira pela qual estes serviços serão avaliados e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

7.2. Serviços de Suporte Técnico Remoto:

7.2.1. O índice de medição do resultado (IMR) para os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços será o Tempo Total de Solução de Chamados (Tempo decorrido entre o registro da ocorrência e a resolução do chamado). A meta mínima exigida é de 98% dos chamados resolvidos conforme criticidade;

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

7.2.2. As metas exigidas serão baseadas na resolução dos chamados, conforme severidade definida nas especificações do serviço;

7.2.3. A apuração será mensal, utilizando-se RAT (ANEXO E) fornecido pela CONTRATADA junto à solicitação da fatura e considerando apenas os chamados concluídos com a apresentação das evidências. Em caso de descumprimento, a CONTRATADA sofrerá desconto na respectiva nota fiscal de serviços, de acordo com a seguinte progressão:

% de chamados atendidos no mês dentro do prazo, conforme severidade	Desconto no pagamento mensal aplicado
75% a 98%	1%
50% a 74%	5%
0% a 49%	5% e rescisão contratual

7.2.4. O regime de execução deste serviço será o de empreitada por preço global, com faturamento em 06 (seis) parcelas fixas mensais, por período não inferior a um mês descontados os SLA's, mediante a apresentação de Notas Fiscais de Serviço.

7.3 Serviços de Consultoria / Assessoria

7.3.1. Para as horas utilizadas no Serviço de Consultoria/ Assessoria, a Contratada deverá fornecer um RAT (ANEXO G) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do atendimento, a descrição, total de horas e valor total bruto da Consultoria/ Assessoria realizada.

7.4 Serviço de Treinamento à distância

7.4.1. Para a comprovação das horas utilizadas no Serviço de Treinamento, a CONTRATADA deverá fornecer um RAT (ANEXO G) contendo, no mínimo, a data e hora de início e término do treinamento, a descrição, total de horas e valor total bruto do treinamento realizado.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

7.5 Serviços de Manutenções Evolutivas e Adaptativas

7.5.1. Os níveis mínimos de serviço estabelecem de forma objetiva os limiares de qualidade e desempenho aceitáveis dos serviços recebidos pelo Contratante, a maneira pela qual estes serviços serão avaliados e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

7.5.2. Os Níveis mínimos de serviço exigidos são representados pelo Índice de Atraso no Atendimento do Serviço de Manutenções (IASM), que indica o fator de dedução do pagamento por descumprimento dos prazos, tendo como objetivo garantir a pontualidade no atendimento dos produtos e serviços previstos na ordem de serviço, sendo este calculado conforme fórmula abaixo e limitado a 20% (vinte por cento):

Fórmula
$IASM = \frac{\text{N}^\circ \text{ de dias de atraso}}{\text{Prazo para execução da demanda}}$

7.5.3. O marco temporal para cálculo do atraso será a data da entrega definitiva da demanda em produção, e em caso de atraso na entrega, a dedução deverá obedecer ao quadro abaixo de acordo com o resultado da fórmula IASM.

IASM	Fator de dedução
Até 0,299	sem dedução
De 0,300 até 0,399	2%
De 0,400 até 0,599	4%
De 0,600 até 0,799	6%

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

De 0,800 até 0,999	8%
De 1,000 até 1,500	10%
Acima de 1,500	20%

7.5.4. Os descontos aqui previstos são independentes entre si, podendo ser aplicados isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis e previstas na Lei de Licitações.

7.5.5. O regime de execução deste serviço será o de empreitada por preço unitário, com faturamento sob demanda, por período não inferior a um mês, mediante a comprovação dos mesmos, quantificados em pontos de função, com a apresentação do RAT (ANEXO F) após o devido aceite do Órgão Fiscal do contrato e da Nota Fiscal de Serviço.

7.6 Avaliação dos Serviços Executados:

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

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

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

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

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

7.7 Emissão da Nota Fiscal:

7.7.1. A Contratada emitirá uma Nota Fiscal para cada serviço executado, com o CNPJ idêntico ao descrito no contrato, com a indicação do número do contrato e o período da prestação do serviço e será enviada ao endereço eletrônico informado pelo TJERJ na reunião inaugural, devendo estar acompanhada da comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, conforme documentos a seguir elencados, sob pena de recusa pelo Contratante.

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

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

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

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

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



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

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

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

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

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Forma de Seleção

8.1.1. A presente contratação se fundamenta através dos termos prescritos pelo art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que a Contratada detém a propriedade intelectual do software GRP e a exclusividade para a comercialização, execução de serviços de implementação, suporte técnico, manutenção e treinamento do referido software.

8.2. Exigências de Habilitação

8.2.1. Para fins de habilitação exigir-se-á a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Cartão CNPJ;
- b) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União na validade (INSS) na validade;
- c) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF na validade;
- d) Certidão de Débitos Trabalhistas na validade;
- e) Número do CNPJ que será utilizado para fins de faturamento;



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

- f) Dados Bancários da potencial CONTRATADA;
- g) Declaração de Pessoa Jurídica – Vedação ao Nepotismo (Anexo 13 da RAD-SGCOL007);
- h) Documento comprovando que o preço proposto para os serviços está compatível com o cobrado pela potencial CONTRATADA para outros Órgãos Públicos (por meio de cópia de contratos, notas de empenho e/ou notas fiscais/fatura;
- i) Atestado de Exclusividade (forma original ou autenticado, e na validade – devendo a comprovação de exclusividade ser feita através de atestado fornecido pelo órgão de registro do comércio do local em que se realizaria o serviço, pelo Sindicato, Federação ou Confederação Patronal, ou, ainda, pelas entidades equivalentes).

9. VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Orçamento Proposto

9.1.1. O valor total proposto para a contratação é de R\$ 1.314.979,20 (Um milhão, trezentos e quatorze mil, novecentos e setenta e nove reais e vinte centavos.)

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

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

9.2. Reajustamento

9.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento proposto.

9.2.2. Após o interregno de um ano da data do orçamento, os preços iniciais poderão ser reajustados, a pedido da CONTRATADA, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do índice IPCA.

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

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

9.2.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

10. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. Os recursos necessários à realização do objeto correrão à conta da dotação orçamentária indicada abaixo:

Valor	R\$ 1.314.979,20
Fonte	232 – Recursos Próprios
Programa	0361.02.061.0141.2004

11. SANÇÕES

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

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

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

Sanções específicas para esta contratação:

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



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

a) TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
Baixa	Advertência cumulada ou não com Multa fixada a partir de 0,5% (cinco décimos por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
Média	Advertência cumulada com multa fixada no percentual de até 2% (dois por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
Alta	Impedimento de licitar e contratar cumulado ou não com multa fixada no percentual de até 10% (dez por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.
Urgente	Impedimento de licitar e contratar ou Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar (a depender do caso concreto) cumulado ou não com multa fixada no percentual de até 20% (vinte por cento), por incidência, sobre o valor do contrato.

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

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Execução irregular sem prejuízo para o serviço	Baixa	Por ocorrência
2	Atraso na execução por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo para o serviço	Baixa	Por dia de atraso
3	Atraso na execução por culpa da CONTRATADA, com prejuízo para o serviço	Média	Por dia de atraso
4	Execução irregular com prejuízo para o serviço ou inexecução total ou parcial, com ou sem prejuízo para o serviço, por culpa da CONTRATADA	Média	Por ocorrência
5	Execução irregular, atrasos ou inexecução que resulte em prejuízo para a administração, por culpa da CONTRATADA	Alta	Por ocorrência
6	Execução irregular, atrasos ou inexecução por culpa da CONTRATADA, associada à prática de ilícito penal	Urgente	Por ocorrência
7	Vazamento de informação sigilosa decorrente de ação ou omissão da CONTRATADA	Urgente	Por ocorrência

TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

8	Deixar de prestar, por escrito, todos os esclarecimentos e/ou apresentar documentos relativos à execução dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE, assim como de comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, aos Fiscais do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais.	Alta	Por ocorrência
Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
9	Não manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais, respeitando as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas pelo CONTRATANTE concernente ao armazenamento e tratamento de dados e informações pessoais, o estrito respeito à LGPD, bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência do contrato.	Alta	Por ocorrência
10	Ceder ou transferir, no todo ou em parte, o presente contrato.	Urgente	Por ocorrência
11	Subcontratar, no todo ou em parte o presente contrato.	Urgente	Por ocorrência
12	Deixar de executar os serviços conforme especificações deste termo de referência e de sua proposta, necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.	Urgente	Por ocorrência
13	Valer-se do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, e/ou utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do contratante.	Urgente	Por ocorrência



TERMO DE REFERÊNCIA DE SERVIÇOS SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA
(CONTRATAÇÃO DIRETA)

Processo Administrativo nº: 2024-06082424

12. ANEXOS

12.1. Compõem este Termo de Referência os seguintes anexos:

Anexo A: Estudo Técnico Preliminar (ETP)

Anexo B: Proposta Comercial

Anexo C: Guia de Contagem de Pontos de Função do Núcleo de Métricas de Software do TJERJ

Anexo D: Modelo da Planilha de Contagem Detalhada

Anexo E: RAT - Suporte Técnico, Evolução Tecnológica, Manutenções Corretivas e Apurações Especiais

Anexo F: RAT - Serviço de Manutenções Evolutivas e Adaptativas

Anexo G: RAT - Consultoria/Assessoria ou Treinamento

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Christiana Castelo Branco Ribeiro Coelho

Matrícula 25474

Integrante Requisitante

Luciana de Sá Silva Perciliano

Matrícula 34482

Integrante Técnico

Arthur Ferreira de Souza Borges

Matrícula 28039

Integrante Administrativo

Eliezer Viana de Oliveira

Secretário-Geral de Planejamento, Coordenação e Finanças

Matrícula 28747

Daniel de Lima Haab

Secretário-Geral de Tecnologia da Informação

Matrícula 5007390