



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

Processo nº 2015-158705

"ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA"

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de suporte técnico e garantia de atualização de novas versões nos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Demanda prevista

2.1.1 Suporte técnico e garantia de atualizações para produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM, registrados junto ao fabricante HP sob os códigos SAID 104298699470 e 104546256604, durante o período de 24 (vinte e quatro) meses.

2.2 Quantitativo a ser contratado

2.2.1 O suporte técnico e a garantia de atualização de versões deverão ser direcionados aos produtos de software de propriedade do PJERJ descritos na tabela resumo a seguir:

QTDE	PN	Descrição	SAID
8	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU	1042 9869 9470
100	A7X64AAE	HP PPM EntSuite Casual User SW E-LTU	
41	A7Z13AAE	HPE NA Premium Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
41	A7Z76AAE	HPE NNMIUIT Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
5	A8B25AAE	HPE CandASteUITEd 10 OSI Pack SW E-LTU	
10	A8B92AAE	HP IT Bus Analytics CasNmdUsr SW E-LTU	
1	BB165ZAE	HP OM/OMi Target Conn SW E-LTU	
1	T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	
191	T4515AAE	HP Cnct Microsoft SCCM Usr SW E-LTU	
191	T4525AAE	HP Cnct Web Service Usr SW E-LTU	
1	TA188AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation E-LTU	
1	TA189AAE	HP OMiTopologyCorrelation E-LTU	
41	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU	
5	T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	
5	TC103AAE	HP SA SuiteEntitlement SW E-LTU	
5	TD988AAE	HP OO SuiteEntitlement SW E-LTU	
5	TJ680AAE	HP DMA SuiteEntitlement SW E-LTU	
50	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU	

[Handwritten signature]
64



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

Processo nº 2015-158705

QTDE	PN	Descrição	SAID	
1	TB249AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP FO E-LTU	1042 9869 9470	
1	TB250AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP DV E-LTU		
1	TB251AAE	HP OMi Topology Correlation NP FO E-LTU		
1	TB252AAE	HP OMi Topology Correlation NP DV E-LTU		
20	TD702AAE	HPE OO Server and Storage Node SW E-LTU		
20	TD705AAE	HPE OO Edge Device Node SW E-LTU		
104	TD740AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM NmdUsr SW E-LTU		
82	TD741AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU		
3	TE026AAE	HP IT Bus Analytics PwrNmdUsr SW E-LTU		
104	TF210AAE	HP UD OS Instance SW E-LTU		
1	TF215AAE	HP UCMDB 3rdParty Intg 2MDR SW E-LTU		
2	TF283AAE	HPE AssetMgrEntSte CC User SW E-LTU		
3	TF284AAE	HPE Asset Mgr Ent SteNmd User SW E-LTU		
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
82	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
2	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
3	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
1	TF235AAE	HP UCMDB 10.00+ FndFedTplEntl SW E-LTU		
50	M2Z81AAE	HP DCAA Premium OS instance SW E-LTU		
1	TF780AAE	HP Anywhere Adv 10 NdUsr Un Ap SW E-LTU		
22	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU		1045 4625 6604

2.3 Motivação

2.3.1 O PJERJ, através do contrato 003/208/2014, implantou uma Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e Gerenciamento de Projetos e Portfólio (PPM) visando introduzir Governança de TI e as melhores práticas adotadas pela Administração Pública e preconizadas pelo CNJ.

2.3.2 A empresa responsável pela execução do contrato 003/208/2014, durante a implantação da Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI e com intuito de atender às especificações constantes do correspondente Projeto Básico, optou pela implantação de um determinado conjunto de softwares desenvolvidos pela HP (Hewlett-Packard), o qual no âmbito do PJERJ se denomina "Suíte HP ITSM/PPM".



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

2.3.3 As licenças de uso dos softwares componentes da Suíte HP ITSM/PPM, por força do contrato 003/208/2014, foram transferidas através de cessão perpétua e atualmente fazem parte do ativo de software do PJERJ.

2.3.4 A lista completa dos produtos de software que compõem a Suíte HP ITSM/PPM está apresentada no Anexo C deste documento de referência.

2.3.5 Mesmo com o fato do PJERJ ser proprietário das licenças dos softwares componentes da "Suíte HP ITSM/PPM", faz-se necessária a renovação do licenciamento para garantia da estabilidade do ambiente e maximização dos benefícios alcançados pela implantação da referida Solução Tecnológica.

2.4 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RÉSTULTADO
Contribuição para o PJERJ	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.
Clientes	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.
Processos Internos	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.
Recursos	Aprimorar a gestão dos processos de TI, mediante o uso de ferramentas informatizadas, de forma a subsidiar e qualificar a tomada de decisão gerencial por meio da implantação de controles eficientes, ágeis e transparentes.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

2.5 Justificativa da Solução Escolhida

2.5.1 A escolha da solução se justifica pelo fato de atender de forma adequada as necessidades do PJERJ e permitir o alcance dos benefícios, conforme quadro descrito a seguir:

Necessidades	Benefício	Tipo
Acesso ao software, em sua versão mais atualizada e estável	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas	Eficiência Padronização Desempenho Segurança
Suporte técnico do fabricante em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)	Recuperação mais rápida de desastres, através de acesso ao suporte do fabricante	Eficiência Desempenho Segurança
Acesso a correções e atualizações de segurança	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas	Desempenho Segurança
Apoio do fabricante para aplicação de configurações segundo as melhores práticas de mercado	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas Recuperação mais rápida de desastres, através de acesso ao suporte do fabricante	Eficiência Padronização Desempenho Economicidade Segurança



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

Processo nº 2015-158705

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1 Descrição

3.1.1 A solução a ser contratada consiste na prestação de serviço de suporte técnico e na garantia de atualização de versões direcionados aos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, os quais são executados através de uma rede global de especialistas responsáveis por auxiliar o corpo técnico da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do PJERJ na maximização do desempenho dos produtos de software.

3.1.2 O atendimento aos casos de suporte é escalável e priorizado em função do grau de severidade definido pelo próprio fabricante da seguinte forma:

3.1.2.1 Nível de severidade 1 (Crítico): sistema de produção parado, ou seja, o produto HP não pode ser utilizado, resultando em uma interrupção total do trabalho ou outro impacto crítico nas operações. Não há nenhuma solução disponível. Os casos recém-recebidos serão avaliados por meio de conversas com o cliente para confirmar se atendem aos critérios e poderão ser classificados com gravidade menor, se for o caso;

3.1.2.2 Nível de severidade 2 (Sério): falha em recurso/ função principal, como por exemplo, o evento onde as operações ficam seriamente limitadas, mas existe uma solução alternativa disponível;

3.1.2.3 Nível de severidade 3 (Médio): falha em um recurso/ função secundária, como por exemplo, um determinado produto não funciona conforme esperado, há um impacto pequeno na utilização e uma solução implantada aceitável;

3.1.2.4 Nível de severidade 4 (Baixo): problema secundário, a exemplo de solicitação para documentação, informações gerais, solicitação de aprimoramento;

3.1.3 As "Atualizações de versões" em produtos de software correspondem a correções de bugs, patches e novas versões principais e complementares disponibilizadas pelo fabricante para clientes com contratos de suporte atuais ativos, de tal sorte que na medida em que as "Atualizações" forem se tornando disponíveis, o fabricante as disponibiliza em seu sítio.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

3.2 Serviços

3.2.1 Suporte técnico aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ;

3.2.2 Garantia de atualização de versões aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ.

3.3 Valor Estimado

R\$ 2.852.963,52 (dois milhões oitocentos e cinquenta e dois mil novecentos e sessenta e três reais e cinquenta e dois centavos).

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Considerações Gerais

4.1.1 A suíte HP ITSM/PPM foi implantada no PJERJ em 2014 e é responsável por suportar tecnologicamente os serviços continuados da Solução Tecnológica de Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI.

4.1.2 A empresa IT2B, responsável pela execução do contrato 003/208/2014, durante a implantação da Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI proveu a instalação de todos os produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM, cujas licenças encontram se devidamente registradas no site do fabricante como de propriedade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e associadas ao código SAID 104298699470.

4.1.3 Posteriormente à instalação dos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM, a empresa IT2B identificou a necessidade de uso por parte do PJERJ de 22 licenças adicionais do produto de PartNumber A7X63AAE e descrição "HP PPM EntSuite Power User SW E-LTU", as quais encontram devidamente se registradas no site do fabricante como de propriedade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e associadas ao código SAID 104546256604.

4.1.4 Através da presente contratação, o ciclo de suporte para cada um dos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM será renovado por 24 (vinte e quatro meses).



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

Processo nº 2015-158705

4.2. Requisitos Internos

4.2.1. Requisitos Internos Funcionais

4.2.1.1. O serviço de suporte técnico deverá ser disponibilizado em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados.

4.2.1.2. Escalonamento e priorização no atendimento aos casos de suporte em função do grau de severidade.

4.2.1.3. A assistência técnica deverá ser prestada preferencialmente no idioma português e solicitada mediante registro de caso de suporte, via chamada telefônica, serviço web disponibilizado pela contratada ou e-mail.

4.2.1.3.1 Caso o Suporte seja prestado em outro idioma, a Contratada deverá disponibilizar serviço de tradução.

4.2.1.4. A central de atendimento telefônico para assistência técnica deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800).

4.2.1.5. Os canais de atendimento do suporte técnico deverão permitir o registro, acompanhamento, atualização e gerenciamento dos casos de suporte solicitados pelo contratante.

4.2.1.6. O registro dos casos de suporte deverá conter no mínimo número identificador, data e hora de abertura, de início e de encerramento de atendimento.

4.2.1.7. Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, à base de conhecimento técnico, fóruns e comunidade de resolução de problemas do fabricante.

4.2.1.8. Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, de atualizações, patches e releases relativos aos produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM para downloads.

4.2.1.9. Disponibilidade de envio de informações detalhadas sobre utilitários, patches e release de softwares para resolução de problemas.



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

Processo nº 2015-158705

4.2.2. Requisitos Internos Não-Funcionais

4.2.2.1. O acesso remoto à rede corporativa do PJERJ durante o atendimento de casos de suporte somente ocorrerá quando devidamente autorizado pela área de Segurança de Rede do PJERJ.

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1 Justificativa para o não parcelamento do objeto

5.1.1 A Lei 8666/93 (art. 23 § 1º) exige o parcelamento do objeto da licitação, desde que haja viabilidade técnica e econômica para tanto.

5.1.2 O objeto desse documento de referência é a contratação de serviço de suporte técnico e garantia de atualização de novas versões para os produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, instalado e utilizado pelo PJERJ para Gerenciamento de Serviços, Projetos e Portfólio de TI, não havendo possibilidade técnica de ser prestado por sociedades empresariais distintas, pois são componentes de um único serviço indivisível executado efetivamente por um corpo técnico mantido pelo fabricante dos produtos de softwares, no caso a HP.

5.2 Metodologia de Trabalho

5.2.1 Serviço

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Suporte técnico aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ
2	Garantia de atualização de versões aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ

5.2.2 Forma de Execução

5.2.2.1 A execução dos serviços é por demanda na medida em que ocorrerem potencial ou efetivamente eventos que contribuam negativamente para a estabilidade/degradação dos serviços suportados pelos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM ou na medida em que se pretender atualizar os produtos para versões superiores.



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

Processo nº 2015-158705

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Prestação de serviços de suporte técnico e garantia de atualização de novas versões nos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Demanda prevista

2.1.1 Suporte técnico e garantia de atualizações para produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM, registrados junto ao fabricante HP sob os códigos SAID 104298699470 e 104546256604, durante o período de 24 (vinte e quatro) meses.

2.2 Quantitativo a ser contratado

2.2.1 O suporte técnico e a garantia de atualização de versões deverão ser direcionados aos produtos de software de propriedade do PJERJ descritos na tabela resumo a seguir:

QTDE	PN	Descrição	SAID
8	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU	1042 9869 9470
100	A7X64AAE	HP PPM EntSuite Casual User SW E-LTU	
41	A7Z13AAE	HPE NA Premium Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
41	A7Z76AAE	HPE NNMiUlt Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
5	A8B25AAE	HPE CandASteUltEd 10 OSI Pack SW E-LTU	
10	A8B92AAE	HP IT Bus Analytics CasNmdUsr SW E-LTU	
1	BB165ZAE	HP OM/OMi Target Conn SW E-LTU	
1	T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	
191	T4515AAE	HP Cnct Microsoft SCCM Usr SW E-LTU	
191	T4525AAE	HP Cnct Web Service Usr SW E-LTU	
1	TA188AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation E-LTU	
1	TA189AAE	HP OMiTopologyCorrelation E-LTU	
41	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU	
5	T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	
5	TC103AAE	HP SA SuiteEntitlement SW E-LTU	
5	TD988AAE	HP OO SuiteEntitlement SW E-LTU	
5	TJ680AAE	HP DMA SuiteEntitlement SW E-LTU	
50	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU	



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


Processo nº 2015-158705

QTDE	PN	Descrição	SAID
1	TB249AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP FO E-LTU	1042 9869 9470
1	TB250AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP DV E-LTU	
1	TB251AAE	HP OMi Topology Correlation NP FO E-LTU	
1	TB252AAE	HP OMi Topology Correlation NP DV E-LTU	
20	TD702AAE	HPE OO Server and Storage Node SW E-LTU	
20	TD705AAE	HPE OO Edge Device Node SW E-LTU	
104	TD740AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM NmdUsr SW E-LTU	
82	TD741AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU	
3	TE026AAE	HP IT Bus Analytics PwrNmdUsr SW E-LTU	
104	TF210AAE	HP UD OS Instance SW E-LTU	
1	TF215AAE	HP UCMDB 3rdParty Intg 2MDR SW E-LTU	
2	TF283AAE	HPE AssetMgrEntSte CC User SW E-LTU	
3	TF284AAE	HPE Asset Mgr Ent SteNmd User SW E-LTU	
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU	
82	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU	
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU	
2	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU	
3	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU	
1	TF235AAE	HP UCMDB 10.00+ FndFedTplEntl SW E-LTU	
50	M2Z81AAE	HP DCAA Premium OS instance SW E-LTU	
1	TF780AAE	HP Anywhere Adv 10 NdUsr Un Ap SW E-LTU	
22	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU	1045 4625 6604

2.3 Motivação

2.3.1 O PJERJ, através do contrato 003/208/2014, implantou uma Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) e Gerenciamento de Projetos e Portfólio (PPM) visando introduzir Governança de TI e as melhores práticas adotadas pela Administração Pública e preconizadas pelo CNJ.

2.3.2 A empresa responsável pela execução do contrato 003/208/2014, durante a implantação da Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI e com intuito de atender às especificações constantes do correspondente Projeto Básico, optou pela implantação de um determinado conjunto de softwares desenvolvidos pela HP (Hewlett-Packard), o qual no âmbito do PJERJ se denomina "Suíte HP ITSM/PPM".

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo nº 2015-158705
---	---

2.3.3 As licenças de uso dos softwares componentes da Suíte HP ITSM/PPM, por força do contrato 003/208/2014, foram transferidas através de cessão perpétua e atualmente fazem parte do ativo de software do PJERJ.

2.3.4 A lista completa dos produtos de software que compõem a Suíte HP ITSM/PPM está apresentada no Anexo C deste documento de referência.

2.3.5 Mesmo com o fato do PJERJ ser proprietário das licenças dos softwares componentes da "Suíte HP ITSM/PPM", faz-se necessária a renovação do licenciamento para garantia da estabilidade do ambiente e maximização dos benefícios alcançados pela implantação da referida Solução Tecnológica.

2.4 Resultados a Serem Alcançados

TIPO	RESULTADO
Contribuição para o PJERJ	Realizar ações que favoreçam o reconhecimento do PJERJ pela qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação prestados à sociedade.
Clientes	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.
Processos Internos	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.
Recursos	Aprimorar a gestão dos processos de TI, mediante o uso de ferramentas informatizadas, de forma a subsidiar e qualificar a tomada de decisão gerencial por meio da implantação de controles eficientes, ágeis e transparentes.



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

Processo nº 2015-158705

2.5 Justificativa da Solução Escolhida

2.5.1 A escolha da solução se justifica pelo fato de atender de forma adequada as necessidades do PJERJ e permitir o alcance dos benefícios, conforme quadro descrito a seguir:

Necessidades	Benefício	Tipo
Acesso ao software, em sua versão mais atualizada e estável	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas	Eficiência Padronização Desempenho Segurança
Suporte técnico do fabricante em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)	Recuperação mais rápida de desastres, através de acesso ao suporte do fabricante	Eficiência Desempenho Segurança
Acesso a correções e atualizações de segurança	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas	Desempenho Segurança
Apoio do fabricante para aplicação de configurações segundo as melhores práticas de mercado	Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ Diminuição de falhas e consequentemente de interrupções não programadas dos sistemas Recuperação mais rápida de desastres, através de acesso ao suporte do fabricante	Eficiência Padronização Desempenho Economicidade Segurança



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1 Descrição

3.1.1 A solução a ser contratada consiste na prestação de serviço de suporte técnico e na garantia de atualização de versões direcionados aos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, os quais são executados através de uma rede global de especialistas responsáveis por auxiliar o corpo técnico da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do PJERJ na maximização do desempenho dos produtos de software.

3.1.2 O atendimento aos casos de suporte é escalável e priorizado em função do grau de severidade definido pelo próprio fabricante da seguinte forma:

3.1.2.1 Nível de severidade 1 (Crítico): sistema de produção parado, ou seja, o produto HP não pode ser utilizado, resultando em uma interrupção total do trabalho ou outro impacto crítico nas operações. Não há nenhuma solução disponível. Os casos recém-recebidos serão avaliados por meio de conversas com o cliente para confirmar se atendem aos critérios e poderão ser classificados com gravidade menor, se for o caso;

3.1.2.2 Nível de severidade 2 (Sério): falha em recurso/ função principal, como por exemplo, o evento onde as operações ficam seriamente limitadas, mas existe uma solução alternativa disponível;

3.1.2.3 Nível de severidade 3 (Médio): falha em um recurso/ função secundária, como por exemplo, um determinado produto não funciona conforme esperado, há um impacto pequeno na utilização e uma solução implantada aceitável;

3.1.2.4 Nível de severidade 4 (Baixo): problema secundário, a exemplo de solicitação para documentação, informações gerais, solicitação de aprimoramento;

3.1.3 As "Atualizações de versões" em produtos de software correspondem a correções de bugs, patches e novas versões principais e complementares disponibilizadas pelo fabricante para clientes com contratos de suporte atuais ativos, de tal sorte que na medida em que as "Atualizações" forem se tornando disponíveis, o fabricante as disponibiliza em seu sítio.



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

Processo nº 2015-158705

3.2 Serviços

3.2.1 Suporte técnico aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ;

3.2.2 Garantia de atualização de versões aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ.

3.3 Valor Estimado

R\$ 2.852.963,52 (dois milhões oitocentos e cinquenta e dois mil novecentos e sessenta e três reais e cinquenta e dois centavos).

4. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1. Considerações Gerais

4.1.1 A suíte HP ITSM/PPM foi implantada no PJERJ em 2014 e é responsável por suportar tecnologicamente os serviços continuados da Solução Tecnológica de Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI.

4.1.2 A empresa IT2B, responsável pela execução do contrato 003/208/2014, durante a implantação da Solução Tecnológica destinada ao Gerenciamento de Serviços de TI e Gerenciamento de Projetos e Portfólio de TI proveu a instalação de todos os produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM, cujas licenças encontram-se devidamente registradas no site do fabricante como de propriedade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e associadas ao código SAID 104298699470.

4.1.3 Posteriormente à instalação dos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM, a empresa IT2B identificou a necessidade de uso por parte do PJERJ de 22 licenças adicionais do produto de PartNumber A7X63AAE e descrição "HP PPM EntSuite Power User SW E-LTU", as quais encontram-se devidamente registradas no site do fabricante como de propriedade do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro e associadas ao código SAID 104546256604.

4.1.4 Através da presente contratação, o ciclo de suporte para cada um dos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM será renovado por 24 (vinte e quatro meses).



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

4.2. Requisitos Internos

4.2.1. Requisitos Internos Funcionais

4.2.1.1. O serviço de suporte técnico deverá ser disponibilizado em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados.

4.2.1.2. Escalonamento e priorização no atendimento aos casos de suporte em função do grau de severidade.

4.2.1.3. A assistência técnica deverá ser prestada preferencialmente no idioma português e solicitada mediante registro de caso de suporte, via chamada telefônica, serviço web disponibilizado pela contratada ou e-mail.

4.2.1.3.1 Caso o Suporte seja prestado em outro idioma, a Contratada deverá disponibilizar serviço de tradução.

4.2.1.4. A central de atendimento telefônico para assistência técnica deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800).

4.2.1.5. Os canais de atendimento do suporte técnico deverão permitir o registro, acompanhamento, atualização e gerenciamento dos casos de suporte solicitados pelo contratante.

4.2.1.6. O registro dos casos de suporte deverá conter no mínimo número identificador, data e hora de abertura, de início e de encerramento de atendimento.

4.2.1.7. Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, à base de conhecimento técnico, fóruns e comunidade de resolução de problemas do fabricante.

4.2.1.8. Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, de atualizações, patches e releases relativos aos produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM para downloads.

4.2.1.9. Disponibilidade de envio de informações detalhadas sobre utilitários, patches e release de softwares para resolução de problemas.



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

Processo nº 2015-158705

4.2.2. Requisitos Internos Não-Funcionais

4.2.2.1. O acesso remoto à rede corporativa do PJERJ durante o atendimento de casos de suporte somente ocorrerá quando devidamente autorizado pela área de Segurança de Rede do PJERJ.

5. MODELO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO / FORNECIMENTO DE BENS

5.1 Justificativa para o não parcelamento do objeto

5.1.1 A Lei 8666/93 (art. 23 § 1º) exige o parcelamento do objeto da licitação, desde que haja viabilidade técnica e econômica para tanto.

5.1.2 O objeto desse documento de referência é a contratação de serviço de suporte técnico e garantia de atualização de novas versões para os produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, instalado e utilizado pelo PJERJ para Gerenciamento de Serviços, Projetos e Portfólio de TI, não havendo possibilidade técnica de ser prestado por sociedades empresariais distintas, pois são componentes de um único serviço indivisível executado efetivamente por um corpo técnico mantido pelo fabricante dos produtos de softwares, no caso a HP.

5.2 Metodologia de Trabalho

5.2.1 Serviço

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Suporte técnico aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ
2	Garantia de atualização de versões aos produtos de software os quais compõem a Suíte HP ITSM/PPM de propriedade do PJERJ

5.2.2 Forma de Execução

5.2.2.1 A execução dos serviços é por demanda na medida em que ocorrerem potencial ou efetivamente eventos que contribuam negativamente para a estabilidade/degradação dos serviços suportados pelos produtos de software da suíte HP ITSM/PPM ou na medida em que se pretender atualizar os produtos para versões superiores.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

5.2.3 Justificativa

5.2.3.1 A escolha da forma de execução, a qual teve como premissa a garantia da estabilidade em níveis satisfatórios dos serviços suportados pela Suíte HP ITSM/PPM, se justifica por estar de acordo com o modelo de negócio praticado pelo mercado e com as contratações realizadas por outros órgãos públicos.

6. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

6.1 Papéis e Responsabilidades

Papel	Entidade	Responsabilidades
Preposto	Contratada	<ul style="list-style-type: none"> • Representar a empresa contratada; • Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado; • Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas no curso da execução contratual.
Gestor do Contrato	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"> • Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato; • Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato; • Gerenciar a execução do Contrato; • Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente; • Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras; • Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato.
Fiscal Demandante	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none"> • Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato; • Representar a Unidade Demandante do PJERJ,



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

Processo nº 2015-158705

Papel	Entidade	Responsabilidades
		<p>acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais;</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento solução;
Fiscal Técnico	PJERJ-DGTEC	<ul style="list-style-type: none">• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica;• Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato;• Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato;• Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos;• Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato.
Fiscal administrativo	PJERJ-DGLOG	<ul style="list-style-type: none">• Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato;• Fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos administrativos;

6.2 Deveres e Responsabilidades da Contratante

6.2.1 Permitir o acesso dos profissionais da Contratada nas dependências do órgão Contratante, para execução das atividades relativas ao objeto deste contrato 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 atestado se visados, de acordo com as normas vigentes.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

6.2.3 Comunicar à contratada, com antecedência, do planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico;

6.2.4 Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados e também quanto ao cumprimento, pela contratada, das leis, normas e regulamentos ambientais, sanitários, trabalhistas, previdenciário, tributário, fiscais e de defesa do consumidor.

6.3 Deveres e Responsabilidades da Contratada

6.3.1 A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal do período correspondente à prestação dos serviços, acompanhada da documentação necessária, para pagamento em 30 dias após a data de sua autuação no Protocolo do Tribunal de Justiça, conforme previsto na cláusula relativa ao pagamento;

6.3.2 A contratada obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, o contingente laborativo no quantitativo adequado e suficiente à prestação dos serviços de acordo com os padrões de excelência almejados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, sem interrupção das atividades, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão relação de emprego com o Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro;

6.3.3 A contratada arcará, com relação aos seus profissionais, com todas as despesas decorrentes de encargos e obrigações sociais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais, ambientais, sanitárias 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;

6.3.4 A contratada cumprirá a legislação constitucional, tributária, civil, trabalhista, previdenciária, ambiental, de saúde e segurança do trabalho, inclusive no que se referem aos exames médicos, a jornada de trabalho e ao pagamento de salário dentro do prazo;

6.3.5 A contratada se responsabilizará pela permanente manutenção da validade da documentação: jurídica, fiscal, ambiental, sanitária, trabalhista, previdenciária, técnica e econômico-financeira da empresa, em observância a periodicidade prevista na legislação vigente;



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

Processo nº 2015-158705

6.3.6 Durante toda a execução do contrato, deverão ser mantidas, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.3.7 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.

6.3.8 A contratada deverá executar os serviços sob condições que atendam as determinações constantes nas Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do Trabalho do Ministério do Trabalho.

6.3.9 A contratada será responsável pela manutenção dos locais de trabalho em perfeita higiene, durante toda a execução dos serviços, assim como pela boa apresentação de seus profissionais.

6.3.10 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.

6.3.11 A contratada, na ocorrência de reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual, inclusive quanto ao emprego inadequado de material ou equipamentos, se obriga a providenciar a sua imediata correção, sem ônus para o Contratante, garantindo a manutenção da qualidade dos serviços, assumindo como exclusivamente seus, os riscos de danos porventura ocorridos na execução das obrigações contratadas, ainda que adote todas as diligências possíveis para evitar os respectivos danos.

6.3.12 A contratada fornecerá crachá de identificação, fixado no uniforme, em que constem o nome da empresa, o do profissional, o número da matrícula, o registro geral e a fotografia.



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

Processo nº 2015-158705

6.3.13 A contratada designará formalmente preposto, com capacidade gerencial para representá-la perante o contratante, com disponibilidade e pronto atendimento, estando autorizado a tratar a respeito de todos os aspectos que envolvam a execução do contrato, bem como para prestar atendimento aos seus profissionais em serviço. O documento emitido pela Contratada designando o preposto deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias contados do início da execução dos serviços, e conterá as seguintes informações: nome, endereço eletrônico, telefones fixo e celular.

6.3.14 A contratada prestará todos os esclarecimentos que forem solicitados pela contratante, sempre por escrito, assim como quaisquer entendimentos com o Fiscal ou o Gestor do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou quaisquer declarações verbais.

6.3.15 A contratada deverá atender prontamente às solicitações e às exigências dos Fiscais e do Gestor do contrato quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, inclusive, fornecendo ao contratante, qualquer informação e promovendo acesso à documentação concernente aos serviços em execução.

6.3.16 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 no termo de referência.

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

6.3.18 A contratada deverá 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.

6.3.19 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.



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

6.4 Formas de Acompanhamento do Contrato

6.4.1 Evento / Forma de acompanhamento

Item	Evento	Forma de Acompanhamento
1.	Prestação dos serviços de suporte técnico fornecido pela HP com a qualidade esperada	Conferência mensal, dos casos de suporte registrados no site da HP, conforme normas estabelecidas neste Termo de Referência, ao longo da vigência contratual através do preenchimento do REMAC - Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato por parte do fiscal do contrato.

6.5 Metodologia de Avaliação da Qualidade

6.5.1 Etapa / Fase / Item e Método de Avaliação

Item	Etapa / Fase / Item	Método de Avaliação
1.	Prestação dos serviços de suporte técnico fornecido pela HP com a qualidade esperada	A execução do serviço será avaliada de acordo com o cumprimento do acordo de nível de serviço aferidos através das ordens de serviço abertas durante o mês de avaliação.

6.6. Níveis Mínimos de Serviço do Objeto a ser Recebido (NMS)

6.6.1. O Nível Mínimo de Serviço relativo ao tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados terá como referência o correspondente grau de severidade, conforme estabelecido a seguir:

Item	Indicador	Limite Mínimo Aceitável
Tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados	Casos de suporte com grau de severidade 1 (Crítico)	Uma hora
	Casos de suporte com grau de severidade 2 (Sério).	Quatro horas
	Casos de suporte com grau de severidade 3 (Médio)	Seis horas
	Casos de suporte com grau de severidade 4 (Baixo)	Um dia



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

Processo nº 2015-158705

6.6.1.1 Entende-se por tempo de resposta inicial o espaço e tempo entre o registro do caso de suporte e o fornecimento das primeiras orientações visando sua solução.

6.6.4 O Nível Mínimo de Serviço relativo à efetividade do atendimento sobre os casos de suporte registrados, terá fator de cumprimento igual a 100% quando nenhum caso de suporte for reaberto em razão do mesmo evento que motivou a primeira abertura.

6.6.8. A contratada reconhece que o não atendimento ao Nível Mínimo de Serviço poderá resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nas operações do PJRJ, possibilitando a aplicação de descontos e sem prejuízo de demais penalidades previstas no contrato ou no ato convocatório.

6.6.9. O não cumprimento do Nível Mínimo de Serviço estipulado neste Documento de Referência configurará hipótese de inexecução parcial do contrato.

6.6.10 Nas hipóteses de não cumprimento do Nível Mínimo de Serviço, o PJRJ aplicará à contratada os seguintes descontos:

Item	Indicador	Desconto aplicável
1	Tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados com grau de severidade 1 (Crítico)	2% (dois por cento), incidentes sobre a fração de 1/24 do valor total contratado, por hora ou fração de atraso na resposta inicial
2	Tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados com grau de severidade 2 (Sério).	1% (um por cento), incidente sobre a fração de 1/24 do valor total contratado, por hora ou fração de atraso na resposta inicial
3	Tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados com grau de severidade 3 (Médio)	0,8% (oito décimos percentuais), incidente sobre a fração de 1/24 do valor total contratado, por hora ou fração de atraso na resposta inicial

[Handwritten signature]
Gu



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

Processo nº 2015-158705

Item	Indicador	Desconto aplicável
4	Tempo de resposta inicial sobre casos de suporte registrados com grau de severidade 4 (Baixo)	0,7% (sete décimos percentuais), incidente sobre a fração de 1/24 do valor total contratado, por hora ou fração de atraso na resposta inicial
5	Efetividade do atendimento sobre os casos de suporte registrados	Desconto de 2% (dois por cento), incidente sobre o valor total contratado, por cada reabertura de caso de suporte em razão do mesmo evento que motivou a primeira abertura.

6.6.10.1 Os descontos por descumprimento do Nível Mínimo de Serviço poderão incidir cumulativamente.

6.7 Estimativa de Volume de Serviços

6.7.1 O suporte técnico e a garantia de atualização de versões serão prestados de forma ilimitada até a vigência do contrato e deverão ser direcionados aos produtos de software de propriedade do PJERJ, os quais atualmente compõem a Suíte HP ITSM/PPM e estão descritos na tabela resumo a seguir:

QTDE	PN	Descrição	SAID
8	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU	1042 9869 9470
100	A7X64AAE	HP PPM EntSuite Casual User SW E-LTU	
41	A7Z13AAE	HPE NA Premium Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
41	A7Z76AAE	HPE NNMIUlt Ed 2000+/50 NdPk SW E-LTU	
5	A8B25AAE	HPE CandASteUltEd 10 OSi Pack SW E-LTU	
10	A8B92AAE	HP IT Bus Analytics CasNmdUsr SW E-LTU	
1	BB165ZAE	HP OM/OMi Target Conn SW E-LTU	
1	T4247AAE	HP Cnct Base Connectors SW E-LTU	
191	T4515AAE	HP Cnct Microsoft SCCM Usr SW E-LTU	
191	T4525AAE	HP Cnct Web Service Usr SW E-LTU	
1	TA188AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation E-LTU	
1	TA189AAE	HP OMiTopologyCorrelation E-LTU	
41	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU	
5	T9390AAE	HP UCMDB Free Entitlement SW E-LTU	
5	TC103AAE	HP SA SuiteEntitlement SW E-LTU	



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

QTDE	PN	Descrição	SAID	
5	TD988AAE	HP OO SuiteEntitlement SW E-LTU	1042 9869 9470	
5	TJ680AAE	HP DMA SuiteEntitlement SW E-LTU		
50	T9037AAE	HP BSA Essentials Entitlement SW E-LTU		
1	TB249AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP FO E-LTU		
1	TB250AAE	HP OMiEvtMgmt Foundation NP DV E-LTU		
1	TB251AAE	HP OMi Topology Correlation NP FO E-LTU		
1	TB252AAE	HP OMi Topology Correlation NP DV E-LTU		
20	TD702AAE	HPE OO Server and Storage Node SW E-LTU		
20	TD705AAE	HPE OO Edge Device Node SW E-LTU		
104	TD740AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM NmdUsr SW E-LTU		
82	TD741AAE	HP SM Ent Ste w C-It KM CC Usr SW E-LTU		
3	TE026AAE	HP IT Bus Analytics PwrNmdUsr SW E-LTU		
104	TF210AAE	HP UD OS Instance SW E-LTU		
1	TF215AAE	HP UCMDB 3rdParty Intg 2MDR SW E-LTU		
2	TF283AAE	HPE AssetMgrEntSte CC User SW E-LTU		
3	TF284AAE	HPE Asset Mgr Ent SteNmd User SW E-LTU		
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
82	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
104	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
2	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
3	TF234AAE	HP UCMDB 10.00+ Foundation Ent SW E-LTU		
1	TF235AAE	HP UCMDB 10.00+ FndFedTplEntl SW E-LTU		
50	M2281AAE	HP DCAA Premium OS instance SW E-LTU		
1	TF780AAE	HP Anywhere Adv 10 NdUsr Un Ap SW E-LTU		
22	A7X63AAE	HP PPM Ent Suite Power User SW E-LTU		1045 4625 6604

6.8 Prazos e Condições

6.8.1 Etapa / Fase / Item

6.8.1.1 O prazo do contrato é de 24 (vinte e quatro meses), contado da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a publicação do extrato do termo de assinatura do contrato, o que ocorre após a emissão do respectivo empenho, prorrogável na forma do art. 57, II da Lei federal nº 8.666/93.

6.8.1.2 O Poder Judiciário do Rio de Janeiro se reserva o direito de rejeitar qualquer serviço que não atenda às especificações contidas neste documento de referência;

6.8.1.3. A contratada, na hipótese prevista na cláusula supra, obrigar-se-á a refazer o serviço, arcando com todas as despesas decorrentes;



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

Processo nº 2015-158705

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

6.9 Aceite, Alteração e Cancelamento

6.9.1 Condição de Aceite

6.9.1.1 O aceite de quaisquer das atividades, tarefas e serviços referentes aos componentes da solução a ser contratada, estará sujeito ao atendimento dos requisitos técnicos, Níveis Mínimos de Serviço e limites de prazos estabelecidos neste documento e referência.

6.9.2 Condição de Alteração

6.9.2.1 O contrato poderá ser alterado unilateralmente pelo PJERJ, com as devidas justificativas, nos casos previstos no artigo 65 da Lei 8666/93.

6.9.3 Condição de Cancelamento

6.9.3.1 Constituem motivo para rescisão do contrato com as devidas justificativas e motivação, nas condições descritas nos artigos 78 e 79 da Lei 8666/93, do qual destacamos os seguintes itens:

6.9.3.2 O não cumprimento ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

6.9.3.3 A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;

6.9.3.4 O atraso injustificado no início da prestação do serviço;

6.9.3.5 A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;

6.9.3.6 O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;



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

Processo nº 2015-158705

6.9.3.7 O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

6.9.3.8 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

6.9.3.9 A rescisão poderá ser amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para o PJERJ.

6.10 Condições de Pagamento

6.10.1 O Serviço de Renovação do Licenciamento da Suíte HP ITSM/PPM será faturado por período não inferior a um mês, em 24 (vinte e quatro) parcelas, contado da data indicada no memorando de Início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, e a publicação do extrato do termo de contrato, a qual ocorre após a emissão do respectivo empenho, prorrogável na forma do art. 57, II da Lei federal nº 8.666/93.

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

6.10.3 A contratada deverá entregar na Divisão de Contratos de Prestação de Serviço - DICON, situada, na Praça XV de Novembro nº 02 – sala 306 – Centro/RJ, a Nota Fiscal discriminando os serviços executados pelo período correspondente e com CNPJ idêntico ao constante do contrato, acompanhada dos documentos abaixo elencados, sob pena de ser recusada a referida nota pela unidade gestora do contrato:

6.10.3.1 Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS;

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

6.10.3.3 Termo de contrato assinado e publicado;



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

Processo nº 2015-158705

6.10.3.4 Documentação relativa à comprovação do adimplemento de suas obrigações trabalhistas, previdenciárias.

6.10.4 O pagamento da fatura/nota fiscal deverá ocorrer no prazo de 30 (trinta) dias, contados da data da sua autuação no Protocolo do PJERJ, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco S.A., informada pela contratada.

6.10.5 Após conferida cada fatura/nota fiscal, a atestação da execução em conformidade com o contrato deve ser feita por dois servidores, fiscal e fiscal substituto, e na ausência destes, pelo gestor e/ou gestor substituto, respectivamente, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação. Os autos são devolvidos ao Agente Administrativo (DECAN - Departamento de Contratos e Atos Negociais), que deve visar à nota fiscal em 9 (nove) dias, a contar do recebimento do processo. Os prazos acima não devem exceder 18 (dezoito) dias entre a data da autuação e a liberação para pagamento.

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

6.10.7 No caso de nota fiscal 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.

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

6.10.9 Todos os custos decorrentes da realização de serviços por técnicos da contratada nas dependências do PJERJ como, por exemplo, deslocamentos, alimentação, hospedagem e pagamento de horas extras, correrão por conta da Contratada.



Termo de Referência para contratação de Solução
de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

6.11 Garantia

6.11.1 A contratada deverá garantir que os serviços serão realizados por profissionais qualificados.

6.11.2 A garantia para os serviços será de no mínimo 90 (noventa) dias a partir do término de sua execução com aceitação e aprovação final.

6.11.2.1 Caso o problema volte a ocorrer dentro do prazo de garantia estabelecido, a contratada deverá refazer o serviço sem qualquer ônus para o PJRJ.

6.11.2.2 Caso o PJRJ considere que as atividades executadas tenham sido insuficientes ou ineficazes, a contratada deverá refazer o serviço sem qualquer ônus para o PJRJ.

6.12 Propriedade e Sigilo

6.12.1 Direito de Propriedade

6.12.1.1 6.12.3.1 Em razão da solução objeto deste Termo de Referência ser composta por serviços nos quais não haverá transferência de propriedade intelectual, artística ou científica, a contratação não produzirá fatos jurídicos relacionados ao Direito de Propriedade.

6.12.2 Condição de Manutenção de Sigilo

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

6.12.2.2 A contratada firmará, através de seu representante, antes do início da execução do contrato, Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo A);

6.12.2.3 A contratada deverá dar ciência ao preposto e aos demais colaboradores que atuarem no contrato da cláusula de sigilo através do Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo (Anexo B), o qual deverá estar assinado individualmente por todos os colaboradores da contratada que atuarem no contrato.



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

Processo nº 2015-158705

6.12.2.4 À contratada serão vedados, sob pena de rescisão e aplicação de qualquer outra pena cabível, a divulgação e o fornecimento de dados e informações referentes ao objeto do Contrato;

6.12.2.5 A contratada deverá manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao contratante ou a terceiros, que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação e o fornecimento de dados e informações obtidas em decorrência dos serviços objeto do contrato, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

6.12.2.6 Todas as informações transmitidas do PJERJ a contratada e seus profissionais são de caráter confidencial e não poderão ser transmitidas ou facilitadas a quem quer que seja, sem expressa autorização do PJERJ.

6.13 Mecanismos Formais de Comunicação

6.13.1 O quadro a seguir descreve os mecanismos formais de comunicação que serão utilizados ao longo da execução do contrato:

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Ofício: utilizado para quaisquer questões administrativas durante a execução do Contrato,	PJERJ	Contratada	Entrega pessoal ou E-mail	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ Contratada	Contratada PJERJ	E-mail	Eventual



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

Processo nº 2015-158705

7. ESTIMATIVA DE PREÇO

7.1. 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.

7.2. A empresa licitante deverá apresentar a(s) Planilha(s) de Totalização de Custos identificada(s) no Anexo D (Anexo da Totalização de Custos), demonstrando o valor proposto para a execução dos serviços;

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

7.3.1. Na hipótese de algum item encontrar-se acima dos valores unitários estimados, deverá a proponente readequá-lo, mantido o valor global de sua proposta, sob pena de desclassificação.

7.4. A empresa habilitada deverá apresentar a composição analítica para execução dos serviços, conforme planilha (s) que compõe (m) Anexo E (Da Composição de Custos), apresentando a(s) planilha(s) readequada(s) com os valores ofertados no certame, demonstrando os valores unitários que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação, em conformidade com o que dispõe o artigo 7º, § 2º, inciso II, da Lei Federal n.º 8.666/93;

7.5. As empresas deverão adequar as alíquotas do PIS (Programa de Integração Social - Lei Federal n.º 10.637/02) e da COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) à legislação em vigor (Lei federal 10.833/03), ou do Simples Nacional, conforme Lei Complementar nº 123/2006, de acordo com o regime de tributação da empresa, que deverão ser comprovados através de documento que indique o regime de tributação, a ser entregue juntamente com a planilha de composição de custos.



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

Processo nº 2015-158705

7.5.1. Ocorrendo o atendimento dos requisitos legais, a licitante optante pelo Simples Nacional, deverá apresentar as PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS COM BASE NO REGIME DE TRIBUTAÇÃO DO SIMPLES NACIONAL, devendo, para tanto, observar o disposto no § 5º - C, do art. 18. da LC n.º 123/2006, em especial no tocante às alíquotas fixadas no Anexo IV da citada Lei Complementar, hipótese em que não estará incluída no Simples Nacional a Contribuição Patronal Previdenciária - CPP para a Seguridade Social, que deverá ser recolhida segundo a legislação prevista para os demais contribuintes ou responsáveis.

7.6. A tributação do ISS para o serviço objeto da presente contratação corresponderá à alíquota exigida no município do local do estabelecimento prestador ou, na falta do estabelecimento, no local do domicílio do prestador, conforme art. 3º, caput da Lei Complementar nº 116/2003;

7.7. A sociedade empresária domiciliada fora do Município do Rio de Janeiro cujo serviço esteja descrito no Anexo I do Decreto Municipal nº 28.248/2007 e que emita documento fiscal autorizado por outro município deverá estar registrada no Cadastro de Empresas Prestadoras de Outros Municípios (CEPOM), conforme disciplina a Resolução SMF nº 2.515/2007.

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1 Valor

R\$ 2.852.963,52 (dois milhões oitocentos e cinquenta e dois mil novecentos e sessenta e três reais e cinquenta e dois centavos).

8.2 Fonte de Recursos

Fonte	232
Programa	0361.02.061.0141.2004 - Operacionalização do Poder Judiciário
Ação	1648022



Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC)
Processo nº 2015-158705

9. SANÇÕES APLICÁVEIS

9.1. No quadro a seguir estão descritas as ocorrências previstas e as correspondentes sanções, as quais serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções previstas neste Termo de Referência e na Lei 8666/93:

Ocorrência	Sanção
Customizações implementadas pela contratada desnecessariamente em virtude da existência de algum recurso nativo disponível na ferramenta.	Devolução do valor pago pelo serviço com multa de até 20%.
Descumprimento dos prazos estabelecidos para execução dos serviços	Advertência, por escrito, informando à CONTRATADA sobre o descumprimento do prazo e determinação da adoção das necessárias medidas de correção; Multa de até 20% do valor total da respectiva Ordem de Serviço, a qual originou o serviço correspondente;

9.2. Ao contratado, total ou parcialmente inadimplente, observados os princípios da ampla e prévia defesa, contraditório e proporcionalidade, serão aplicadas as sanções previstas nos artigos 86 e 87 da Lei federal nº 8.666/93, a saber:

a) advertência, nas hipóteses de execução irregular de que não resulte prejuízo para o serviço;

b) multa administrativa, que não excederá, em seu total, 20% (vinte por cento) do valor do contrato, nas hipóteses de inexecução total ou parcial, com ou sem prejuízo para o serviço (Lei estadual nº 287/79, art. 226, e Decreto estadual nº 3149/80, art.87);



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

Processo nº 2015-158705

b.1) multa moratória de 1% (um por cento) por dia útil de atraso na execução, por culpa do contratado, sobre o valor da prestação em atraso, constituindo-se a mora independentemente de notificação ou interpelação;

c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento para contratar com a Administração Judiciária do Estado do Rio de Janeiro, por prazo não superior a dois anos, nas hipóteses de execução irregular, atrasos ou inexecução de que resulte prejuízo a Administração;

d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os seus motivos determinantes ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, nas hipóteses em que a execução irregular, os atrasos ou a inexecução associem-se à prática de ilícito penal.

9.3 A penalidade de multa poderá ser cumulada com qualquer das demais;

9.4 A penalidade de multa não tem natureza compensatória e o seu pagamento não elide a responsabilidade do contratado por danos causados ao PJERJ;

9.5 O valor de multa aplicada será descontado da garantia que houver sido prestada, e se for superior ao valor desta, além de sua perda, responderá a contratada pela diferença, que será descontada de eventuais créditos que tenha em face do Tribunal, sem embargo deste rescindir o contrato e/ou cobrá-lo judicialmente.

9.6 Nos casos em que o valor da multa vier a ser descontado da garantia prestada, o valor desta deverá ser recomposto no prazo máximo de 05 (cinco) dias, e o não atendimento caracterizará falta contratual, sujeitando a contratada às penalidades previstas no contrato.



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

Processo nº 2015-158705

10. CRITÉRIOS DA SELEÇÃO DE FORNECEDOR

10.1. Proposta Técnica

10.1.1 O licitante fornecerá envelope fechado, enunciando externamente a expressão ENVELOPE-PROPOSTA, o nome do licitante, o número e a data da licitação, contendo formulário de proposta detalhada de preços.

10.1.2 A proposta deverá ser apresentada sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, sob pena de desclassificação;

10.1.3 A proposta deverá conter a lista de produtos a serem suportados, a qual está descrita no item 2.2.

10.2 Qualificação Técnica

10.2.1 A empresa deverá apresentar atestado(s) de capacitação técnica emitido(s) por órgão do poder público ou por pessoa jurídica de direito privado que comprove a realização satisfatória de serviço similar, de natureza pertinente e compatível com o objeto da licitação atual.

10.2.2 A Empresa licitante deverá apresentar declaração, firmada pelo seu representante legal, informando que apresentará, por ocasião da assinatura do contrato, documentação comprobatória de que é credenciado/certificado pelo fabricante (Hewlett-Packard) para prestar os serviços objeto da presente licitação.

10.3 Critérios de Seleção

10.3.1 Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação

10.3.1.1 A solução a ser contratada é composta por itens de serviço relacionados à continuidade da solução tecnológica para Gerenciamento de Serviços de TI implantada no PJERJ, os quais atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidas e conhecidas e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado, os quais contam deste Termo de Referência.



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

Processo nº 2015-158705

10.3.1.2 Considerando-se as características supracitadas, os itens de serviço componentes da solução a ser contratada podem ser classificados como serviços comuns, nos termos do Artigo 1º da lei 10.520/02.

10.3.1.3 A licitação será realizada pela globalidade dos serviços, de modo que as empresas concorrentes deverão estar interessadas em fornecer todos os itens objeto da presente contratação em razão da impossibilidade técnica de parcelamento do objeto.

10.3.2 Licitação

Modalidade	Pregão, em sua forma eletrônica, em conformidade com a lei 10.502/02
Tipo	Menor preço global
Justificativa	Por se tratar de prestação de serviços comuns
Regime de Execução	A Execução do contrato ser dará de forma indireta sob o regime de empreitada por preço global.


10.3.3 Critérios Técnicos de Habilitação

10.3.3.1 Da Documentação de Habilitação, apresentado na forma descrita no Edital, deverá constar, além dos documentos ali descritos:

10.3.3.1.1 Atestado(s) de capacitação técnica emitido por órgão do poder público ou pessoa jurídica de direito privado; que comprove que a licitante realizou satisfatoriamente serviços similares, de natureza pertinente e compatível como objeto desta licitação;

10.3.4 Critérios Técnicos Obrigatórios

10.3.4.1 A licitante deverá ser credenciada pela HP (Hewlett Packard) para execução dos serviços e licenciamentos descritos no presente Termo de Referência, sendo obrigatória a manutenção destas qualificações durante toda a vigência do contrato, sob a pena de seu cancelamento;

	Termo de Referência para contratação de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) Processo nº 2015-158705
---	---

10.3.5 Critérios de Aceitabilidade de Preços Globais

Critério	Justificativa
Será desclassificada a proposta apresentada com valor total global acima do valor estimado neste documento de referência:	O valor total global, que foi estimado com base em pesquisa de mercado e que expressa as necessidades da Administração, no que concerne às exigências de qualidade apresentadas para esta contratação, é definido como valor máximo aceitável, como faculta o artigo 40, inciso X da Lei nº 8.666/93.

10.3.6 Critérios de Julgamento

10.3.6.1 Para julgamento e classificação das propostas será adotado o critério do menor preço total global;

11. ANEXOS

Anexo A – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

Anexo B – Termo de Ciência e Compromisso de Sigilo

Anexo C – Lista de produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM

Anexo D – Planilha de Totalização de Custos

Anexo E – Planilha de Composição de Custos

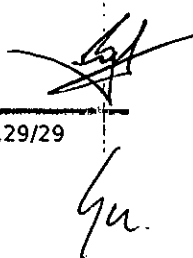
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Rio de Janeiro, 04 de outubro de 2016

Integrante Técnico
(Roberto Teixeira Barbosa – Mat. 10/18003)

Integrante Demandante
(Paulo Cesar Soares do Valle Júnior - Mat. 10/24103)

Integrante Administrativo
(Tatiana Fabregas Surigue de Alencar – Mat. 01/21215)



77

