

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****PREGÃO ELETRÔNICO PGE-RJ Nº. 03/2017****ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1 Contratação de sociedade empresária especializada para o fornecimento de licenças de produtos Oracle, com serviços de suporte e atualização de versão, pelo período de 12 (doze) meses, para atendimento das necessidades da Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ, nos termos e condições especificadas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

2.1 A implantação do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH, a ser gerido por esta Procuradoria Geral do Estado, exige, como infraestrutura tecnológica, o Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle 10g ou versão posterior e o Servidor de Aplicação Oracle 10g Application Server ou versão posterior, sendo certo que não há outro produto capaz de atender a presente demanda em virtude da configuração do próprio Sistema. Assim, tem a presente contratação o objetivo precípuo de viabilizar a transferência e operacionalização do Sistema Integrado de Gestão de Recursos Humanos – SIGRH nesta Procuradoria Geral do Estado, de forma a lhe permitir a gestão da sua própria folha de pagamento, com total autonomia para customização e parametrização do Sistema.

3. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1 O objeto a ser contratado abrangerá:

3.1.1 Fornecimento de Licenças de uso do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (*Oracle Standard*) e Servidor de Aplicação (*Oracle Forms & Reports*), nas últimas versões, nos modelos estabelecidos pelo fabricante Oracle;

3.1.2 Instalação e Configuração do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (*Oracle Standard*) e Servidor de Aplicação (*Oracle Forms & Reports*), nas últimas versões para atender aos requisitos da solução do Sistema da Folha de Pagamento –



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

SIGRH;

3.1.3 Fornecimento de suporte técnico 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana) pelo período da vigência contratual;

3.1.4 Permissão de atualização de versão, caso uma nova versão seja lançada durante a vigência contratual;

3.1.5 Fornecimento de horas técnicas de consultoria (UST), **sob demanda**, para operação e manutenção *on site e off site*.

4. DOS LOCAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Os serviços serão prestados nas dependências da sede da PGE-RJ, localizada na Rua do Carmo n.º 27, Centro, Rio de Janeiro – RJ;

4.1.1 O local de prestação dos serviços e o quantitativo de equipamentos poderão sofrer alterações no decorrer da execução do contrato, conforme solicitação da CONTRATANTE, na forma do art. 65 da Lei n.º 8.666/93.

5. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

5.1 O prazo de entrega das licenças de *Softwares* e de complementos será de até 15 (quinze) dias consecutivos, contados a partir do recebimento Memorando de Início dos Serviços, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no DO, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada neste item.

5.2 Após a entrega, a GTI/PGE-RJ realizará testes de conformidade e formalizará o Termo de Aceite das licenças e de complementos em até 02 (dois) dias consecutivos.

5.3 Após a entrega e o respectivo aceite, a CONTRATADA deverá instalar, configurar e customizar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados e Servidor de aplicações *Oracle Forms & Reports* e seus componentes, ambos da Oracle, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

5.4 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, para os serviços de suporte técnico e atualização de versão e serviços técnicos de operação assistida e manutenção (Serviços de Hora Técnica), a contar da data constante do Memorando de Início de Serviço, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato no DO, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada neste item.

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

5.5 O prazo contratual poderá ser prorrogado, no que se refere à prestação de serviços de suporte técnico e atualização de versão e serviços técnicos de operação assistida e manutenção (Serviços de Hora Técnica), observando-se o limite previsto no art. 57, IV, da Lei n.º 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para o CONTRATANTE.

6. DO QUANTITATIVO DOS PRODUTOS

6.1 O escopo do objeto da presente contratação contempla o fornecimento, com instalação e configuração, das licenças e os serviços de atualização de *Software (Software Update)*, Suporte Técnico e Consultoria aos produtos Oracle nos quantitativos descritos na tabela abaixo:

Item	Descrição	Tipo de Licenciamento (Métrica)	Qtde
1	Oracle Database – Banco de Dados:		
1.1	Oracle Database Standard Edition 2 – Licença perpétua com suporte técnico e atualização tecnológica de 12 (doze) meses	Named User Plus	80
2	Application Server Products:		
2.1	Oracle Forms & Reports – Licença perpétua com suporte técnico e atualização tecnológica de 12 (doze) meses	Named User Plus	80
3	Serviços Técnicos de Operação Assistida e Manutenção (Serviços de Hora Técnica) disponibilizados pelo prazo de 12 (doze) meses	UST	960

7. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DE SOFTWARES



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

7.1 Os serviços de Suporte Técnico (*Technical Support*) e de atualização de *Software* (*Software Update*) serão prestados em regime 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana).

7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir da data constante do Memorando de Início de Serviço, o número do Identificador de Suporte ao Cliente (CSI), números de telefone, endereços de correio eletrônico ou área em sítio da *web* para viabilizar a abertura dos chamados.

7.3 A CONTRATADA deverá executar a instalação e configuração das ferramentas, no ambiente disponibilizado pelo CONTRATANTE, acompanhada pelo corpo técnico responsável da PGE, a fim de permitir a transferência de tecnologia e deverá reexecutar as atividades previstas neste item, caso haja a atualização na versão do produto que venha alterar o processo de instalação de forma substancial.

7.4 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico dos *Softwares* ofertados na proposta, diretamente ou por meio do fabricante da solução, conforme abaixo:

7.4.1 Atualização de *Software* e correções, alertas de segurança e atualizações críticas dos *Softwares* por meio de patches;

7.4.2 Scripts de atualização para correção do *Software*, se for o caso;

7.4.3 Versões principais de produtos e tecnologias, o que inclui: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação;

7.4.4 Assistência às solicitações de serviço 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana) por meio de telefone 0800 ou *internet* (*e-mail*, Sítio na *web* etc.), sem limite de acionamentos, na língua Português/Brasil.

7.5 Os serviços de suporte técnico consistem em serviços que o CONTRATANTE venha solicitar para os programas, como o esclarecimento de dúvidas, reporte de problemas e auxílio à operação das licenças adquiridas pelo CONTRATANTE.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

7.6 A assistência técnica corretiva será realizada sempre que solicitada pelo CONTRATANTE por meio da abertura de chamado técnico, observando o tempo de início do atendimento e a severidade da ocorrência prevista na tabela própria dos níveis de serviços contratados, descritos neste instrumento:

7.6.1 Quando houver a necessidade de acionar o suporte técnico do fabricante – Oracle, deverá ser observada a Política de Suporte Técnico vigente à época da prestação dos serviços, disponível no site <http://www.oracle.com/br/corporate/policy/index.html>, sujeita a alterações, a critério da Oracle, desde que não alterem os níveis de serviços contratados, descritos, em tabela própria, neste instrumento.

7.6.2 A resolução de chamados de Suporte Técnico que necessitem intervenção direta nos ambientes do CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e deverá ocorrer, preferencialmente, em horário comercial, de 09h às 18h, sendo realizado no ambiente de desenvolvimento e, após avaliação do impacto, no ambiente de produção.

7.6.3 A assistência técnica corretiva compreenderá todos os procedimentos destinados a recolocar em estado de operação os produtos tais como: desinstalação, reconfiguração ou reinstalação decorrente de falhas no *Software*, atualização da versão de *Software*, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários, cobertos pela garantia mínima exigida no presente instrumento, de acordo com os manuais e as normas técnicas específicas para os recursos utilizados.

7.6.4 Nos atendimentos aos chamados técnicos abertos deverá ser disponibilizado suporte técnico personalizado por um Analista designado, via atendimento de suporte remoto.

7.6.5 Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas pelo CONTRATANTE, informações como:

7.6.5.1 Anormalidade observada;

7.6.5.2 Nome do responsável pela solicitação do serviço;

7.6.5.3 Descrição do problema enfrentado; e

7.6.5.4 Severidade do chamado, a ser definida conforme tabela própria dos níveis de serviços contratados, descritos neste instrumento.

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

7.6.6 A CONTRATADA, após a realização dos serviços, deverá apresentar um Relatório de Atendimento, contendo:

7.6.6.1 Identificação do chamado;

7.6.6.2 Data e hora do início e término do atendimento com solução do defeito;

7.6.6.3 Identificação do defeito; e

7.6.6.4 Técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas e outras informações pertinentes.

7.6.7 Após concluído o atendimento, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe técnica da Gerência de Tecnologia da Informação – GTI e solicitará autorização para o respectivo fechamento. Caso a GTI não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a GTI informará as pendências relativas ao chamado aberto.

8. DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA E MANUTENÇÃO

8.1 De acordo com a necessidade apresentada, será possível a contratação de serviços de operação assistida e manutenção com o objetivo de garantir a plena utilização da solução contratada, bem como sua adequação ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

8.2 Os principais serviços de operação assistida e manutenção consistirão nas atividades de:

8.2.1 Apoio especializado em banco de dados *Oracle Database*, *Oracle Forms & Reports* e *PL/SQL* realizada por profissional certificado (OCP – *Oracle Certified Professional* ou OCE – *Oracle Certified Expert*) e especializado na solução proposta, objetivando manutenção dos *Softwares*, aplicativos, carga, consolidação, utilização dos recursos de otimização de armazenamento e processamento específicos da solução contratada;

8.2.2 Suporte à migração e ajustes dos programas e das bases de dados Oracle existentes para o ambiente a ser adquirido pelo CONTRATANTE;



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

8.3 A forma de execução da manutenção e operação assistida observará o disposto nos subitens seguintes:

8.3.1 O profissional selecionado para a realização deste serviço deverá possuir nível superior, certificação (OCP) na versão instalada e experiência em ambientes de *Oracle Forms & Reports* e *PL/SQL*;

8.3.2 A Unidade de Serviço Técnico – UST será calculada baseando-se em uma atividade de suporte para um profissional sênior que demande um trabalho de 60 (sessenta) minutos;

8.3.3 O serviço de operação assistida e manutenção serão executados sob demanda, sem garantia de consumo mínimo ou máximo, mediante prévia Ordem de Serviço – OS, autorizada pelo representante do CONTRATANTE, que terá como referência o Plano de Trabalho elaborado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE;

8.3.4 As Ordens de Serviço emitidas pelo CONTRATANTE deverão descrever, entre outros itens, os serviços de forma detalhada, contemplando: a identificação do tipo de serviço, complexidade, prazos, quantidade das UST necessárias ao seu atendimento, requisitos de qualidade e responsável pelo atesto da entrega do serviço pela CONTRATADA;

8.3.5 A estimativa de utilização de Horas de Serviço Técnico, constante do Plano de Trabalho e da Ordem de Serviço, não representa qualquer obrigação de uso, parcial ou total, por parte do CONTRATANTE, ao longo da vigência contratual;

8.3.6 Toda a documentação técnica, códigos fontes, arquivos de configuração dos *Softwares* e todo o material gerado em função da prestação dos serviços deverão ser entregues ao CONTRATANTE;

8.3.7 Os serviços especializados para a Hora de Serviço Técnico somente poderão ser iniciados após o término dos serviços de Instalação e Configuração dos *Softwares*;

8.3.8 Os serviços deverão ser executados, preferencialmente, nas dependências do CONTRATANTE em dias úteis (segunda a sexta-feira), no horário de 9h às 18h;

8.3.9 O serviço compreenderá o acompanhamento e apoio operacional de, pelo menos, um membro da Equipe Técnica da CONTRATADA, na fase inicial da utilização da solução no Ambiente Tecnológico do CONTRATANTE;

8.3.10 As atividades a seguir descritas fazem parte do escopo do serviço

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

disciplinado neste item:

- 8.3.10.1 Apoio técnico na utilização das ferramentas e solução tecnológica que fazem parte do escopo deste instrumento, a fim de aprimorar e manter os Sistemas de Informação que serão hospedados nessa plataforma;
- 8.3.10.2 Apoio operacional e monitoramento quanto à utilização da solução tecnológica implantada;
- 8.3.10.3 Orientação e transferência de conhecimento aos usuários quanto à utilização da solução tecnológica;
- 8.3.10.4 Orientação e transferência de conhecimento aos usuários administradores quanto à administração, configuração e operação da solução de acordo com Arquitetura definida pelo CONTRATANTE;
- 8.3.10.5 Orientação aos usuários administradores quanto à análise do desempenho da solução, entre outras funcionalidades da solução;
- 8.3.10.6 Ações de suporte à implantação do projeto, tais como a implementação de serviços, sensibilização e conscientização dos usuários no uso das novas tecnologias;
- 8.3.10.7 Orientação e transferência de conhecimento das melhores práticas de mercado aos usuários administradores em relação à elaboração de planos de integração de dados e serviços *web* (*webservices*) para integrar com outros parceiros que podem fazer parte da solução (*extranet/internet*);
- 8.3.10.8 Orientação aos usuários administradores quanto à customização e ajustes finos a fim de maximizar a performance da solução tecnológica;
- 8.3.10.9 Demais atividades relacionadas ao perfeito funcionamento dos produtos licenciados, inclusive serviço de implementação de integração com outras plataformas tecnológicas.
- 8.3.11 A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias após o término de cada serviço de Hora de Serviço Técnico, um Relatório contendo, no mínimo:
 - 8.3.11.1 A descrição das atividades realizadas durante o serviço de Hora de Serviço Técnico e, em sendo o caso, a apresentação das evidências de conclusão das atividades;
 - 8.3.11.2 A distribuição das Horas de Serviço Técnico efetivamente



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

empregadas em cada item do serviço executado;

8.3.12 A equipe técnica designada pelo CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços de operação assistida realizada pelos profissionais da CONTRATADA;

8.3.13 A equipe técnica designada pelo CONTRATANTE deverá receber, avaliar, homologar e aprovar os serviços entregues pela CONTRATADA e, quando aprovados, emitir o TERMO DE ACEITE DO SERVIÇO.

8.3.13.1 Ao término dos serviços a equipe técnica do CONTRATANTE realizará testes a fim verificar se estes foram executados conforme o especificado;

8.3.13.2 Na execução dos serviços deverão ser respeitados os prazos estabelecidos, padrões de qualidade e critérios de aceitação definidos neste instrumento.

9. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

9.1 A Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ adotará Acordo de Nível de Serviços – ANS como instrumento para avaliação e controle da qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA, segundo os critérios indicados nos itens subsequentes.

9.2 O ANS tem por:

9.2.1 **FINALIDADE:** garantir que a prestação dos serviços esteja condizente com as Especificações Técnicas inerentes à contratação;

9.2.2 **INDICADORES:** a regularidade no cumprimento dos prazos das Ordens de Serviços e Suporte Técnico;

9.2.3 **META A CUMPRIR:** a realização de 100% (cem por cento) dos serviços com resultado satisfatório dentro dos prazos estabelecidos;

9.2.4 **INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO:** registro da abertura de chamado técnico, Relatório das atividades executadas pela CONTRATADA, Fichas de Acompanhamento de Contrato ou *e-mails*, todos emitidos pela Fiscalização do Contrato e Termo de Entrega/Aceite das atividades executadas.

9.3 **FORMA DE ACOMPANHAMENTO E PONTUAÇÃO**

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

9.3.1 A contagem do prazo de atendimento terá início a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica da **Gerência de Tecnologia da Informação (GTI)** da PGE/RJ;

9.3.2 Os pagamentos mensais poderão sofrer descontos em razão do não cumprimento aos prazos estipulados para o atendimento com solução aos chamados, conforme a severidade da ocorrência e segundo a faixa de pontuação, na forma fixada nos Quadros abaixo:

QUADRO I – CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS			
OCORRÊNCIA	TEMPO DE RESPOSTA	SEVERIDADE	ESFORÇO EXIGIDO
AMBIENTE INOPERANTE (INDISPONIBILIDADE NO USO DO <i>SOFTWARE</i>)	ATÉ 4 (QUATRO) HORAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	TOTAL EMPENHO DA CONTRATADA, INCLUSIVE COM RECURSOS EXTRAS, SE NECESSÁRIO
FALHA SIMULTÂNEA OU NÃO (AMBIENTE OPERANDO COM RESTRIÇÕES)	ATÉ 6 (SEIS) HORAS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	EMPENHO NECESSÁRIO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE RECURSOS DISPONÍVEIS
PERDA DE EFICÁCIA EM ALGUMA(S) FUNCIONALIDADE(S), COMPROMETENDO O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA	ATÉ 2 (DOIS) DIAS ÚTEIS, PARA ATENDIMENTO COM SOLUÇÃO DO PROBLEMA, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	BAIXA (BAIXO IMPACTO)	EMPENHO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM OS RECURSOS PERTINENTES



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

QUADRO II – PONTUAÇÃO		
SEVERIDADE	PONTUAÇÃO	CRITÉRIO
CRÍTICA (ALTO IMPACTO)	02 (DOIS) PONTOS A CADA OCORRÊNCIA	PONTUAÇÃO POR NÚMERO DE ATENDIMENTOS FORA DO PRAZO DESCRITO NO QUADRO I, CONFORME REGISTROS NO SISTEMA DE ATENDIMENTO DA PGE/RJ, SEM JUSTIFICATIVA ACEITA PELA FISCALIZAÇÃO. O ATENDIMENTO CONCLUÍDO, MAS NÃO ACEITO PELA GTI, COMO APTO A ATENDER À DEMANDA DO USUÁRIO, TAMBÉM SERÁ CONSIDERADO COMO FORA DO PRAZO ESTABELECIDO.
NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	1,5 (UM PONTO E MEIO) A CADA OCORRÊNCIA	
BAIXA (BAIXO IMPACTO)	01 (UM) PONTO A CADA OCORRÊNCIA	

9.4 **PERIODICIDADE DA APLICAÇÃO DO ANS:** Mensal.

9.5 **INÍCIO DA MEDIÇÃO:** O ANS terá aplicação inicial (contagem da pontuação) no **segundo mês** de vigência do Contrato.

9.6 **MECANISMO DE CÁLCULO:**

9.6.1 Somatório dos pontos, aferidos na forma do Quadro II, o que implicará, eventualmente, em **ajustes nos pagamentos mensais**, na forma abaixo descrita:

9.6.1.1 Até 2 pontos = recebimento de 100% do valor da fatura de serviços;

9.6.1.2 De 3 a 9 pontos = recebimento de 98% do valor da fatura de serviços;

9.6.1.3 De 10 a 15 pontos = recebimento de 96% do valor da fatura de serviços;

9.6.1.4 Acima de 15 pontos = recebimento de 94% do valor da fatura de serviços.

9.7 **OBSERVAÇÕES:**

9.7.1 As penalidades contratuais decorrentes da inexecução dos serviços poderão ser aplicadas independentemente dos descontos aplicados por força do Acordo de Nível de Serviços;

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

9.7.2 Mensalmente, após o último dia do mês, a Comissão de Fiscalização do Contrato da PGE/RJ deverá elaborar Relatório, informando à CONTRATADA o resultado da medição dos serviços, mediante aplicação do Acordo de Nível de Serviço, apurado até o segundo dia útil do mês subsequente;

9.7.3 O Setor Financeiro da PGE/RJ receberá junto com Nota Fiscal do mês, quando e se for o caso, Relatório contendo a pontuação.

10. DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1 O licitante detentor da proposta ou lance de menor preço deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de Direito Público ou Privado, que comprovem experiência no fornecimento de licenças de produtos Oracle, com serviços de suporte e de atualização de versão, com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estipulado para a presente contratação.

10.1.1 Será aceito o somatório de atestados ou declarações para comprovar a capacidade técnica, desde que reste demonstrada a execução concomitante.

10.2 Caso a empresa vencedora não seja a fabricante dos softwares, deverá apresentar documento comprovando que está autorizada, pelo fabricante, a comercializar os softwares e prestar os serviços de suporte técnico e atualização de versão.

11. DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS E PROTEÇÃO DO DIREITO PATRIMONIAL

11.1 A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar Termo de Sigilo e Responsabilidade, se comprometendo a manter sob o mais rigoroso sigilo todos dados, informações, documentos e especificações que venham a lhe ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

11.2 Toda a documentação gerada na prestação dos serviços objeto do presente Termo de Referência, com dados sobre a solução da CONTRATANTE, bem como quaisquer outros dados inerentes ao ambiente computacional é de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, e devem ser mantidos em sigilo absoluto.

12. DA ENTREGA, TESTES DE CONFORMIDADE E ACEITE DOS *SOFTWARES* E DOS SEUS COMPLEMENTOS

12.1 A CONTRATADA deverá entregar as licenças de *Softwares* e de complementos em até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir do recebimento Memorando de Início dos Serviços emitido pelo CONTRATANTE.

12.2 A CONTRATADA fornecerá a especificação técnica, os manuais de instalação e operação do *Software* em meio digital, bem como as mídias de instalação.

12.3 Após a entrega, a GTI/PGE-RJ realizará testes de conformidade e formalizará o Termo de Aceite das licenças e de complementos em até 02 (dois) dias corridos.

12.4 O *Software* e complementos serão recusados se entregues com as especificações técnicas diferentes das contidas neste instrumento e na proposta da CONTRATADA.

12.5 Após a entrega e o respectivo aceite, a CONTRATADA deverá instalar, configurar e customizar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados e Servidor de aplicações *Oracle Forms & Reports* e seus componentes, ambos da Oracle, no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

12.6 Os serviços de operação assistida, atualização de versão, manutenção e suporte técnico dos produtos Oracle terão início após o recebimento do Memorando de Início dos Serviços emitido pelo CONTRATANTE.

13. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****13.1 O CONTRATANTE deverá:**

13.1.1 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de representantes especialmente designados, nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93 e do Decreto Estadual nº 45.600/2016;

13.1.2 Manter a CONTRATADA informada acerca da composição da Comissão de Fiscalização, cientificando-lhe para fins de propiciar que seus Prepostos possam reportar eventuais falhas ou problemas detectados, bem como possam apresentar-lhes os faturamentos correspondentes às prestações executadas;

13.1.3 Disponibilizar o local e os meios adequados para a execução dos serviços;

13.1.4 Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados, observados, inclusive, os termos do Acordo de Nível de Serviço – ANS, especialmente no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços, ficando esclarecido que estes somente serão aplicados a contar do segundo mês de vigência do contrato;

13.1.5 Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA;

13.1.6 Documentar e notificar por escrito a CONTRATADA a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção ou regularização;

13.1.7 Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto;

13.1.8 Observar e por em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas às condições de funcionamento, quando julgar pertinente ou oportuno;

13.1.9 Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas.

14. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**14.1 A CONTRATADA deverá:**



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 14.1.1 Prestar os serviços contratados nos termos da legislação vigente e aplicável, bem como nos termos explicitados no presente instrumento;
- 14.1.2 Cumprir todos os requisitos de segurança da informação, respeitando a preservação do sigilo, da integridade, dos direitos autorais e dos aspectos legais concernentes aos documentos que lhe forem entregues para a prestação dos serviços;
- 14.1.3 Manter atualizados os números de telefone, os endereços de correio eletrônico ou a área em sítio da *web* para a abertura de chamados;
- 14.1.4 Prestar garantia de suporte técnico e atualização dos *Softwares*;
- 14.1.5 Disponibilizar canais de acesso 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana), por meio de número de telefone de discagem gratuita (0800) e/ou *Internet*, para a abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos *Softwares*, e permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos da Oracle;
- 14.1.6 Fornecer versões compatíveis dos *Softwares* da Oracle com o Sistema Operacional do CONTRATANTE, *Red Hat Enterprise Linux* ou superior, sem ônus;
- 14.1.7 Dar garantias técnicas dos serviços executados pelo suporte técnico, da operação assistida e da manutenção;
- 14.1.8 Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis que antecedem o prazo de vencimento das entregas, quaisquer anormalidades que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos da execução dos serviços, propondo as ações corretivas necessárias para a execução dos mesmos;
- 14.1.9 Submeter à aprovação do CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços;
- 14.1.10 Arcar com todas as despesas referentes à prestação dos serviços, tais como: despesas com viagens; fretes; seguros; taxas; transportes e embalagens, bem como os encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e salários dos seus empregados, para entrega do serviço no prazo estipulado;
- 14.1.11 Providenciar e comprovar que os responsáveis pelos serviços de operação assistida, manutenção e suporte técnico possuam as certificações técnicas (OCP ou OCE) do fabricante dos produtos e a experiência comprovada em atividades similares,

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

as quais irão executar, a fim de atender as especificações técnicas contida neste instrumento, de forma a garantir a máxima qualidade na prestação;

14.1.12 Manter seus funcionários ou representantes credenciados devidamente identificados quando da execução de qualquer serviço nas dependências do CONTRATANTE, referente ao objeto contratado, observando as normas de segurança (interna e de conduta);

14.1.13 Indicar o preposto para, em todas as questões relativas ao cumprimento dos serviços, representar a CONTRATADA, de forma a garantir a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório., o qual será o responsável da CONTRATADA pela execução deste Contrato e deverá se reportar ao CONTRATANTE, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone comercial e celular e endereço eletrônico;

14.1.14 Responder integralmente pelos danos causados ao patrimônio da PGE ou de terceiros por seus empregados, direta ou indiretamente, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou de seus prepostos, devendo ser adotadas, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias ao integral ressarcimento, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade;

14.1.15 Responder em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pelo CONTRATANTE;

14.1.16 Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenções, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do Contrato a ser firmado;

14.1.17 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;

14.1.18 Responder por todos os vícios e defeitos dos *Softwares* durante um período de 12 (doze) meses, contados a partir do aceite definitivo das licenças, bem como por



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

todos os vícios e defeitos dos serviços realizados durante um período de 12 (doze) meses, contados a partir do aceite definitivo da prestação (atesto);

14.1.19 Manter, durante toda a duração do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;

14.1.20 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras;

14.1.21 Aceitar, nas mesmas condições pactuadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, até o limite previsto no parágrafo 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

15. DA FISCALIZAÇÃO

15.1 O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

15.2 A PGE manterá, desde o início dos serviços, a seu critério exclusivo, uma Comissão de Fiscalização constituída por 03 (três) membros designados para acompanhamento e controle dos trabalhos.

15.3 A CONTRATADA deverá sujeitar-se à fiscalização do órgão CONTRATANTE quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes e acatar-lhes as exigências quanto à execução dos serviços, horários, qualidade e quantidade dos materiais e providenciar a imediata correção de deficiências constatadas quanto à execução dos serviços contratados.

15.4 A CONTRATADA deverá facilitar, por todos os meios ao seu alcance, a ampla ação da Fiscalização, permitindo o acesso aos serviços em execução, bem como atendendo



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

prontamente às solicitações que lhe forem efetuadas.

15.5 A atuação ou a eventual omissão da Fiscalização durante a realização dos trabalhos não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

15.6 A Fiscalização tem autonomia para exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

15.6.1 Exercer rigoroso controle sobre o cronograma de rotinas de execução dos serviços, fazendo com que sejam cumpridas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, nos termos estabelecidos no presente instrumento;

15.6.2 Solucionar as dúvidas e questões pertinentes à prioridade ou sequência dos serviços em execução, bem como às interferências e interfaces dos trabalhos da CONTRATADA com as atividades das unidades desta PGE;

15.6.3 Paralisar ou solicitar o refazimento de qualquer serviço que não seja executado em conformidade com as normas técnicas ou qualquer disposição aplicável ao objeto do Contrato;

15.6.4 Aprovar partes, etapas ou a totalidade dos serviços executados, verificar e atestar as respectivas medições, bem como conferir, certificar e encaminhar para pagamento as faturas emitidas pela CONTRATADA, especialmente no que diz respeito aos eventuais descontos decorrentes de desconformidades apuradas na prestação dos serviços;

15.6.5 Avaliar eventuais acréscimos ou supressões de serviços necessários ao perfeito atendimento do objeto do contrato;

15.6.6 Relatar à CONTRATADA, para análise de possível substituição, os casos em que qualquer de seus empregados embarace ou dificulte a ação da Fiscalização ou cuja presença no local dos serviços seja considerada prejudicial ou inadequada ao andamento dos trabalhos.

16 DAS CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

16.1 Após a aceitação definitiva dos produtos e serviços, o CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a realizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, conforme tabela abaixo:

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

Itens	Unidade	Prazo	Condições de Pagamento
Fornecimento das licenças de uso dos <i>Softwares</i> com instalação e configuração	Parcela única	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	Recebimento das licenças de uso dos <i>Softwares</i> e do CSI (<i>Customer Support Identifier</i>); e Instalação e configuração dos <i>Softwares</i> contratados no ambiente tecnológico da PGE/RJ.
Suporte Técnico e Atualização de licença de <i>Softwares</i>	Mensal	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	Após a disponibilização e efetiva prestação dos serviços de suporte técnico e atualização dos <i>Softwares</i> pelo período de um mês.
Serviço de Hora Técnica	UST (Por demanda)	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	De acordo com as condições estabelecidas pela OS, mediante a conclusão e aceite total da execução dos serviços pela Comissão de Fiscalização da PGE.

16.2 A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato (empenho) firmado com o CONTRATANTE.

16.3 Satisfeitas as obrigações previstas nas cláusulas contratuais e cumpridos os requisitos constantes dos itens 16.1 e 16.2, a CONTRATADA deverá encaminhar as faturas à Comissão de Fiscalização da PGE/RJ para pagamento:

16.3.1 A Comissão de Fiscalização do Contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.

16.4 Os pagamentos serão efetuados por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro – atualmente o Banco Bradesco S/A –, cujo número e agência deverão ser informados pela CONTRATADA até a assinatura do Contrato:



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

16.4.1 No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, ou caso verificada pelo Órgão Gestor a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

16.5 O prazo para pagamento das faturas será de 30 (trinta) dias, contados da data da entrada do documento de crédito na repartição competente, isenta de erros, previamente atestado por servidores que não o ordenador de despesas, designados para a Fiscalização do contrato:

16.5.1 O pagamento referente ao item concernente ao fornecimento da licença de uso dos *Softwares* e do CSI (*Customer Support Identifier*), com instalação e configuração, será feito em parcela única, após o aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE/RJ.

16.5.2 O pagamento referente ao item concernente à prestação dos serviços de suporte técnico e atualização dos *Softwares* será feito **mensalmente**, após a correlata disponibilização do serviço e da sua efetiva prestação.

16.5.3 O pagamento referente ao item concernente aos serviços de hora técnica (UST) será realizado nos moldes estabelecidos na Ordem de Serviços, após a conclusão dos trabalhos planejados e do respectivo aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE/RJ.

16.5.4 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da Contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

16.6 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, calculado e divulgado pelo Instituto



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*.

16.7 Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial e observarão eventuais descontos decorrentes da aplicação do Acordo de Níveis de Serviço – ANS previsto neste instrumento.

17 DA GARANTIA CONTRATUAL

17.1 Exigir-se-á da CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data da assinatura do Contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer das modalidades previstas no parágrafo 1º do art. 56 da Lei n.º 8.666/93, no montante de 5 % (cinco por cento) do valor do Contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória.

17.2 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

17.3 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei n.º 8.666/93, a garantia deverá ser complementada no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, mantendo o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

17.4 Nos casos em que valores de multas eventualmente aplicadas venham a ser descontados da garantia, seu valor original deverá ser recomposto no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da notificação, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.

18 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1 A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a CONTRATADA,

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às sanções previstas na Lei n.º 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório;

18.1.1 A multa administrativa prevista no inciso II do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) do Contrato, aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas não executadas, e poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade, não possuindo caráter compensatório e o seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;

18.1.2 Nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do Contrato ou do empenho, conforme preceitua o artigo 87 do Decreto Estadual n.º 3.149/80.

19 DA VISTORIA

19.1 É facultado aos interessados vistoriar as dependências da PGE/RJ, com o objetivo de conhecer o local e as condições para a prestação dos serviços, objeto desta contratação.

19.2 A opção pela vistoria constitui direito e ônus do interessado, com vistas à elaboração precisa e técnica de sua proposta, mas que não ostenta caráter eliminatório do certame para fins de exame de habilitação.

19.2.1 Se, facultativamente, o interessado resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços objeto da contratação, caso seja contratado, não poderá alegar desconhecimento das condições dos locais como pretexto para eventual inexecução total ou parcial do contrato ou atrasos em sua implementação.

19.3 O agendamento para a realização da vistoria poderá ser feito com a Gerência de Tecnologia da Informação da PGE, por meio dos telefones (21) 2332-9401, no horário de 10h às 12h e 14h às 17h.

**PROCURADORIA GERAL DO ESTADO****20 DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS**

20.1 Antes de apresentar a proposta a CONTRATADA deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas ao tempo do fornecimento em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade:

20.1.1 O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes;

20.1.2 Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das diretrizes dos serviços do presente objeto não poderão constituir pretexto para a cobrança por serviços novos, extras ou adicionais.

20.2 Incumbe à CONTRATADA consultar com antecedência os seus fornecedores quanto aos prazos de entrega, não cabendo, portanto, a justificativa de atraso do fornecimento devido ao não cumprimento da entrega por parte dos fornecedores.

20.3 Considerar-se-á a CONTRATADA altamente especializada nos serviços objeto do presente Termo de Referência e, por essa razão, pressuposto que do cálculo do valor total de sua proposta constam todas as eventuais complementações e acessórios que por acaso tenham sido omitidos nesta especificação, mas que implícitos e necessários à perfeita e completa execução do objeto.

20.4 Todos os avisos, notificações, solicitações e comunicados só serão considerados recebidos se devidamente protocolados, remetidos via telegrama, *fax*, carta ou outro meio digital, salvo a abertura de chamados de manutenção.

20.5 A relação da CONTRATADA com o CONTRATANTE restringe-se ao alcance do objeto contratual, não implicando qualquer relação de subordinação hierárquica.



PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

20.6 Os casos omissos serão analisados pela Procuradoria Geral do Estado, à luz da legislação vigente, subsidiando posteriores decisões administrativas.