



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

- 1.1.** Contratação de empresa especializada, para fornecimento de subscrições de licenças de software **Enterprise RedHat**, contemplando atualização de versões e serviços de consultoria e suporte técnico, com o objetivo de atender as demandas da Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ, nos termos e condições especificadas neste instrumento.

2. DA DESCRIÇÃO DO PROJETO NO PDTIC

- 2.1.** O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, doravante nominado PDTIC, é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de TI, com o objetivo primário de atender às necessidades tecnológicas e de informação da PGE-RJ. Este plano possui como principais fatores motivacionais: alinhar os projetos e ações da GTI às diretrizes estratégicas da PGE-RJ; fornecer uma visão completa do ambiente atual de TI; e apresentar um direcionamento que permita a implantação da melhoria continuada dos processos de gestão de TI. Para tal, serão contemplados projetos de Sistemas, Infraestrutura, Suporte aos Serviços de TI, Organização Administrativa, Recursos Humanos e Serviços Contratados. É importante salientar que a referida contratação obedece ao contido na RESOLUÇÃO PGE Nº 4.203, DE 18 DE ABRIL DE 2018, que se refere ao PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (PDTIC), detalhado no quadro de projetos, no item 10 “Elaborar e implementar Plano de Reestruturação e Reorganização da Infraestrutura de TI” e nos itens:

FATORES CRÍTICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DO PDTIC

- i. (4) deve-se contratar serviços de modernização das plataformas tecnológicas e sistemas estratégicos e críticos para atender às atividades finalísticas e essenciais da PGE-RJ, tais como: Portal Web; Sistema da Dívida Ativa, PGE Digital, solução de colaboração, solução de atendimento ao cliente interno e externo, Sistemas de gestão administrativa, financeira e de pessoal;*

PLANO DE INVESTIMENTOS E CUSTEIO

- ii. (17) elaborar e implementar rotinas para manter os sistemas existentes que suportam a atividade-fim da PGE-RJ;*
- iii. (18) elaborar e implementar rotinas para manter produtos e serviços de TI em perfeito funcionamento;*
- iv. (19) Evolução Tecnológica do Sistema da Dívida Ativa.*



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

3. DA JUSTIFICATIVA

A aquisição do software livre **Enterprise RedHat** é plenamente justificável, por tratar-se de ferramenta necessária à continuidade das atividades já operacionais no ambiente tecnológico da PGE-RJ, sendo essenciais à expansão/modernização do Sistema de Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro – SAD e do Sistema SIGRH – Folha de Pagamento.

Além disso, faz-se necessário contratar a atualização e o suporte técnico por um período de 36 (trinta e seis) meses para as tais subscrições e serviços, em função da economicidade e por se tratar de serviços recorrentes, de modo a garantir a sua continuidade e a maximização da segurança do ambiente computacional do Órgão, que hospeda os Sistemas Supra.

4. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1. O objeto a ser contratado abrangerá:

- 4.1.1.** Aquisição das subscrições de Sistema Operacional Linux Red Hat contemplando suporte, customização e transferência de conhecimento, com atualização de versões e suporte técnico, por um período de 36 (trinta e seis) meses;
- 4.1.2.** Serviço de Suporte Técnico em produtos das plataformas Red Hat Enterprise Solutions;
- 4.1.3.** A subscrição Red Hat deverá ser mantida e/ou implementada com novas integrações aos demais Sistemas de interesse da Procuradoria Geral do Estado, dentro ou fora da Administração Pública estadual;
- 4.1.4.** O fornecimento de suporte técnico e manutenção no regime 24x7 (vinte quatro horas, sete dias na semana);
- 4.1.5.** O fornecimento de Unidade de Serviços Técnicos (UST), sob demanda, para atendimento no site e off site, os serviços de consultoria e apoio consultivo do software serão requisitados mediante Ordens de Serviço (OS), sem garantia de consumo mínimo.
 - 4.1.5.1.** A Ordem de Serviços deverá ser autorizada pelo representante da Contratante, e ter como referência o Plano de Trabalho elaborado pela Contratada e aprovado pela Contratante.
- 4.1.6.** A Contratada deverá apresentar, em até 05 (cinco) dias após o término do correspondente serviço previsto na OS, um relatório contendo, no mínimo:
 - a)** Descrição das atividades realizadas durante o serviço de UST e, em sendo o caso, apresentação das evidências de conclusão das atividades;
 - b)** Distribuição das UST's efetivamente empregadas em cada item do serviço executado.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

5. DOS LOCAIS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

5.1. Para um melhor esclarecimento, os serviços *on site* são aqueles explicitamente descritos como “PRESENCIAL” na descrição do catálogo de atividades e serão, preferencialmente, prestados nas dependências da sede da PGE-RJ, localizada na Rua do Carmo Nº 27, Centro, Rio de Janeiro – RJ:

5.1.1. O local de prestação dos serviços poderá sofrer alterações no decorrer da execução do contrato.

6. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data designada no Memorando de Início dos Serviços, desde que posterior à data de publicação do extrato do contrato perante a Imprensa Oficial, valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada no Memorando de Início dos Serviços.

6.2. O prazo de vigência do Contrato poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no **art. 57, inciso IV, da Lei n.º 8.666/93**, desde que, a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para a CONTRATANTE.

7. DO QUANTITATIVO DOS PRODUTOS

7.1. O objeto da presente contratação tem por escopo contemplar os serviços de subscrição, atualização (Software Update), Suporte Técnico e Consultoria Técnica, do RedHat, nos quantitativos descritos na tabela abaixo:

ITEM	PART NUMBER	PRODUTO	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE
1	RH00003F3	RedHat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual nodes)	Sistema Operacional RedHat Enterprise Linux (Subscrição)	UNITÁRIO	16
2	RH-GPS	Serviços Especializados de consultoria RedHat	Consultoria	UST	600

7.1.1 O item 1 deverá ser fornecido inicialmente a quantidade de 10 (dez) subscrições e as 6 (seis) subscrições finais, deverão ser fornecidas somente após a solicitação do CONTRANTE, que será sob demanda.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

7.2. CARACTERÍSTICAS DOS PRODUTOS

7.2.1. Item 1

Subscrição do Sistema Operacional Linux, distribuído pela RedHat, para instalação/atualização em servidores que fazem parte da infraestrutura tecnológica dos Sistemas da Dívida Ativa e da Folha de Pagamento.

7.2.2. Item 2

Os serviços de consultoria (*mentoring*) têm por finalidade garantir o completo e eficiente uso da plataforma tecnológica, com aderência total às melhores práticas e ao aprendizado do conteúdo programático, ministrado nos treinamentos RedHat Enterprise. Acompanhamento técnico especializado aos Profissionais de TI, instruindo-os e capacitando-os a utilizar os recursos existentes e implantados no ambiente tecnológico do CONTRATANTE, de forma plena e otimizada, para apoiar o acompanhamento de projetos de Tecnologia da Informação e o atendimento aos diversos serviços e produtos implantados no ambiente computacional do **CONTRATANTE**.

8. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE LICENÇAS DE SOFTWARE

8.1. Atualização de Versão

8.1.1. Entende-se que são os serviços remotos especializados de fornecimento de novas versões, contendo: novas funcionalidades, atualizações de funcionalidades existentes, *updates* e upgrades dos sistemas, implementadas e distribuídas pela CONTRATADA aos seus clientes, incluindo, assim: correções de erros de versões anteriores, novas funções, melhorias e novas versões de rotinas de geração de arquivos legais, como também, adaptações em função da descontinuidade de versões existentes ou do advento de novas versões de componentes de Software de terceiros e de sistemas operacionais de bancos de dados utilizados pelo produto. Diante do exposto, se consegue manter os sistemas operantes e atualizados, em função de mudanças na infraestrutura de Software de terceiros, sobre a qual o produto executa. Importante dizer que toda e qualquer adequação ou nova versão, deverá ser acompanhada de toda documentação técnica específica associada sendo que as licenças são de uso perpétuo.

8.2. Suporte Técnico

8.2.1. São os serviços remotos contínuos especializados de consultoria, compreendendo o atendimento a dúvidas e o diagnóstico de problemas ou defeitos relacionados com o funcionamento do Sistema Operacional Red Hat. Estarão também incluídas na abrangência dos serviços de suporte, consultas



ESTADO DO RIO DE JANEIRO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

para dirimir dúvidas com relação as particularidades de expansão destes Sistemas para PGE, preferencialmente por via remoto, com ou sem troca de arquivos e que não se configure manutenção evolutiva.

8.3. Manutenção Corretiva

8.3.1. São os serviços remotos especializados, feitos sob demanda contínua, porém de forma imprevisível. Os mesmos são voltados para a correção de problemas ocorridos no funcionamento dos serviços e nas funcionalidades, estas especialmente construídas pela CONTRATADA e implantadas na PGE ou pelo Governo do Estado. Estes serviços têm por objetivo restabelecer o seu funcionamento normal, caso não seja possível a solução remota com o envio de eventuais arquivos para a PGE, mesmo tendo a PGE fornecido previamente todos os insumos e informações necessários para a CONTRATADA, a correção deverá ser feita in loco (on site), desde que se trate de problema de software, cuja responsabilidade é da CONTRATADA. Na eventualidade do problema apresentado ser de responsabilidade da CONTRATANTE, toda a demanda será reclassificada para serviços de consultoria (UST).

8.4. Regime da Prestação de Serviços

Os serviços de Suporte Técnico, atualização de Versão de Software (Software Update) e Manutenção Corretiva serão prestados em regime 8x5 (oito horas, cinco dias) na semana, exceto feriados, por profissionais qualificados no software.

8.5. Abertura de Chamados

8.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, a partir da data constante do Memorando de Início de Serviço, o número do Identificador de Suporte ao Cliente (ISC) ou similar, números de telefone fixo ou móvel, endereços de correio eletrônico ou área em sítio eletrônico, todos para viabilizar a abertura dos chamados.

8.6. Das Novas Versões

8.6.1. A CONTRATADA deverá garantir que todas as novas versões dos sistemas, independentes de nova denominação comercial, deverão ser disponibilizadas à PGE, para que esta, a seu critério, promova o upgrade na sua instalação.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

8.7. Do Software, Das Fontes, Das mídias e Da Documentação

- 8.7.1.** Toda documentação técnica específica, bibliotecas, acessos ao repositório oficial, arquivos de configuração e manuais de instalação e do usuário, deverão ser entregues juntamente com as novas versões.
- 8.7.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar toda documentação técnica específica e arquivos de configuração que tenham sido desenvolvidos por ela para otimizar alguma etapa de desenvolvimento/ manutenção de softwares.
- 8.7.3.** A CONTRATANTE exercerá o papel de fiel depositário dos arquivos de configuração, bibliotecas e documentação da solução integrada de TI fornecida, conforme item supramencionado, com direito total e irrestrito de utilização interna, para suporte e construção de novas funcionalidades para o software, assegurado o direito de propriedade intelectual e comercial da CONTRATADA. Em caso de descontinuidade da solução, falência ou extinção da Empresa, a CONTRATANTE passa a ter o direito de contratar terceiros para desenvolver as modificações necessárias, ainda que haja necessidade de disponibilização daqueles itens, mediante termos de confidencialidade, em ambiente interno de desenvolvimento da CONTRATANTE, de forma que impossibilite a extração, cópia e/ou envio indevido dos arquivos dos Sistemas e da documentação técnica específica.
- 8.7.4.** O software, seus fontes e documentação poderão ser entregues por meio de área restrita na web, registrada pelo fornecedor, e em conta especificamente identificada para a CONTRATANTE, com permissão de acesso para download.
- 8.7.5.** A CONTRATADA garante à CONTRATANTE que as mídias digitais, nas quais os softwares (upgrades, updates e/ ou novas versões), porventura, forem gravados, estão livres de defeitos materiais sob uso normal, e de qualquer rotina alienígena (vírus) voltada para a danificação ou degradação, tanto de dados quanto de hardware ou software.

8.8. Do Suporte Técnico

- 8.8.1.** No caso de constatação de defeito, a CONTRATADA, obriga-se a substituir, de imediato, a mídia digital danificada, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 8.8.2.** A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico do Software ofertado na proposta detalhe sem intermediário, conforme abaixo:
- 8.8.2.1.** Atualização de Software e correções, alertas de segurança e atualizações críticas do Software;
- 8.8.2.2.** Scripts de atualização para correção do Software, se for o caso;
- 8.8.2.3.** Versões principais de produtos e tecnologias, incluindo: versões de manutenção geral, versões de funcionalidade escolhidas e atualizações de documentação;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 8.8.2.4.** Assistência às solicitações de serviço no regime 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana) por meio de telefone ou internet (e-mail, área em sítio eletrônico, etc.), sem limite de acionamentos, na língua Português/Brasil.
- 8.8.3.** A assistência técnica corretiva será realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE por meio de abertura de chamado técnico, acionando diretamente a CONTRATADA, observando o tempo de início do atendimento e a severidade da ocorrência prevista na tabela própria dos níveis de serviços contratados, descritos neste instrumento.
- 8.8.4.** Os chamados de Suporte Técnico que necessitem intervenção direta nos ambientes da CONTRATANTE deverão ser precedidos 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.
- 8.8.5.** Nos atendimentos aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte técnico personalizado por um Analista designado como especialista no Software, via atendimento de suporte remoto.
- 8.8.6.** Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas pela CONTRATANTE, informações como:
- 8.8.6.1.** Anormalidade observada;
 - 8.8.6.2.** Nome do responsável pela solicitação do serviço;
 - 8.8.6.3.** Sistema/versão/módulo/item;
 - 8.8.6.4.** Natureza do problema;
 - 8.8.6.5.** Descrição da natureza enfrentada;
 - 8.8.6.6.** Severidade do chamado, a ser definida conforme tabela própria dos níveis de serviços contratados, descritos neste instrumento.
- 8.8.7.** A CONTRATADA, após a realização dos serviços, deverá apresentar um Relatório de Atendimento, contendo:
- 8.8.7.1.** Identificação do chamado;
 - 8.8.7.2.** Data e hora do início e término do atendimento com a solução do chamado técnico;
 - 8.8.7.3.** Identificação do defeito;
 - 8.8.7.4.** Técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas, origem do problema e outras informações pertinentes.
- 8.8.8.** Após concluído o atendimento, a CONTRATADA comunicará à comissão de fiscalização do Contrato e solicitará autorização para o respectivo fechamento. Caso a comissão de fiscalização não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a GTI informará as pendências relativas ao chamado aberto.

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 Acordo de Nível de Serviços – ANS tem por escopo, os itens a seguir:
- 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 Pontuação**
- 9.3.1.** A contagem do prazo de atendimento terá início, a partir da abertura do chamado na Central de Atendimento disponibilizada pela CONTRATADA.
- 9.3.2.** Os pagamentos mensais poderão sofrer descontos em razão do não cumprimento aos prazos estipulados para o atendimento, 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 SOFTWARE)	ATÉ 4 (QUATRO) HORAS, PARA ATENDIMENTO, 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, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE	NORMAL (MÉDIO IMPACTO)	EMPENHO NECESSÁRIO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM A QUANTIDADE DE RECURSOS DISPONÍVEIS

**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

	TÉCNICA DA CONTRATADA		
PERDA DE EFICÁCIA EM ALGUMA (S) FUNCIONALIDADE (S), COMPROMETENDO O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA	ATÉ 2 (DOIS) DIAS ÚTEIS, PARA ATENDIMENTO, A PARTIR DO RECEBIMENTO DO CHAMADO PELA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA	BAIXA (BAIXO IMPACTO)	EMPENHO DA CONTRATADA, DE ACORDO COM OS RECURSOS PERTINENTES
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

9.4.1. Início da Medição: O ANS terá aplicação inicial (contagem da pontuação) no segundo mês de vigência do Contrato.

9.4.2. Mecanismo de Cálculo: Somatório dos pontos, aferidos na forma do Quadro II, o que implicará, eventualmente, em ajustes nos pagamentos mensais, na forma abaixo descrita:

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

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

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

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

9.5. Observações

9.5.1. As penalidades contratuais decorrentes da inexecução dos serviços poderão ser aplicadas independentemente dos descontos aplicados por força do Acordo de Nível de Serviços - ANS.

9.5.2. 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.

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



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

10. DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS E PROTEÇÃO DO DIREITO PATRIMONIAL E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 10.1.** 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.
- 10.2.** Toda a documentação gerada na prestação dos serviços, objeto do presente Instrumento, com os dados sobre a solução da CONTRATANTE, bem como, quaisquer outros dados inerentes ao ambiente computacional são de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, e devem ser mantidos em sigilo absoluto.

11. DA ENTREGA, TESTES DE CONFORMIDADE E \CEITE DOS SOFTWARES E DOS SEUS COMPLEMENTOS

- 11.1.** A CONTRATADA fornecerá a especificação técnica, os manuais de instalação e operação do Software em meio digital, bem como, as mídias de instalação.
- 11.2.** O *Software* e complementos serão recusados se entregues com as especificações técnicas diferentes das contidas neste instrumento e na proposta da CONTRATADA.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

12.1. A CONTRATANTE deverá:

- 12.1.1.** 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;
- 12.1.2.** 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;
- 12.1.3.** Disponibilizar o local e os meios adequados para a execução dos serviços;
- 12.1.4.** 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;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 12.1.5.** Prestar as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto contratual pela CONTRATADA;
- 12.1.6.** 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;
- 12.1.7.** Não permitir que pessoas estranhas à CONTRATADA examinem ou provoquem qualquer alteração nos serviços do presente objeto;
- 12.1.8.** Observar e pôr em prática as recomendações técnicas feitas pela CONTRATADA relacionadas às condições de funcionamento, quando julgar pertinente ou oportuno;
- 12.1.9.** Receber provisória e definitivamente o objeto do Contrato nas formas definidas.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. A CONTRATADA deverá:

- 13.1.1.** Prestar os serviços contratados nos termos da legislação vigente e aplicável, bem como, nos termos explicitados no presente instrumento;
- 13.1.2.** Elaborar o Plano de Trabalho, de acordo com as condições estabelecidas pela CONTRATANTE;
- 13.1.3.** Prestar os serviços somente após o recebimento da respectiva Ordem de Serviço – OS emitida pela CONTRATANTE, na qual deverá estar registrada a concordância de, no mínimo, 2 (dois) membros da Comissão de Fiscalização do Contrato;
- 13.1.4.** 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;
- 13.1.5.** Manter atualizados os números de telefone, os endereços de correio eletrônico ou a área em sítio da web para a abertura de chamados;
- 13.1.6.** Prestar garantia de suporte técnico e atualização dos Softwares, durante todo o período de vigência do Contrato;
- 13.1.7.** Disponibilizar canais de acesso 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias na semana), por meio de número de telefone e/ou Internet, para a abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto aos serviços, produtos e funcionamento dos Softwares e permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos da CONTRATADA;
- 13.1.8.** Dar garantias técnicas dos serviços executados, durante todo o período de vigência do Contrato;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 13.1.9.** Comunicar à 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;
- 13.1.10.** Submeter à aprovação da CONTRATANTE qualquer alteração que se tornar essencial à continuação da execução ou prestação dos serviços;
- 13.1.11.** 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;
- 13.1.12.** Comprovar que os responsáveis pelos serviços de consultoria, manutenção e suporte técnico possuam a qualificação técnica necessária do fabricante dos produtos e a experiência comprovada em atividades similares, as quais irão executar, a fim de atender as especificações técnicas contidas neste instrumento, de forma a garantir a máxima qualidade na prestação;
- 13.1.13.** Manter seus funcionários ou representantes credenciados, devidamente identificados, quando da execução de qualquer serviço nas dependências da CONTRATANTE, referente ao objeto contratado, observando as normas de segurança (interna e de conduta);
- 13.1.14.** 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 à CONTRATANTE, indicando seu cargo, endereço com CEP, número de telefone comercial e celular e endereço eletrônico;
- 13.1.15.** 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;
- 13.1.16.** Responder em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
- 13.1.17.** 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;



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

- 13.1.18.** 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 a CONTRATANTE;
- 13.1.19.** Responder por todos os vícios e defeitos dos Softwares e dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato, contados a partir do aceite definitivo da prestação (atesto);
- 13.1.20.** Manter, durante toda a duração do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação;
- 13.1.21.** 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;
- 13.1.22.** 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.

14. HABILITAÇÃO TÉCNICA

14.1.A licitante vencedora da fase de lances deve apresentar:

- 14.1.1.** Atestado ou certidão de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante prestado, de forma satisfatória, serviços análogos aos propostos no presente edital;

14.2.Comprovação, por meio de documento expedido ou disponibilizado no sitio de internet do fabricante RED HAT, que a licitante é parceira oficial e está autorizada a comercializar os serviços de subscrição.

15. DA FISCALIZAÇÃO

- 15.1.** O Contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avançadas, nos termos do instrumento convocatório, 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, como também, o atendimento às



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

reclamações consideradas procedentes respeitando 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 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; e
- 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, a CONTRATANTE autorizará a CONTRATADA a realizar a emissão da Nota Fiscal/Fatura, conforme tabela abaixo:

ITEM	PART NUMBER	UNIDADE	QTD	PRAZO	CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
1	RH00003F3 - Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual)	UN	10	Até 30 dias consecutivos do	Após a entrega e instalação das Subscrições e aceite total da execução



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

	Nodes)			adimplemento do objeto	dos serviços pela PGE.
2	RH00003F3 - Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes)	UN (Por demanda)	06	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	Após a entrega e instalação das Subscrições e aceite total da execução dos serviços pela PGE.
3	RH-GPS - Consultoria	UST (Por demanda)	600	Até 30 dias consecutivos do adimplemento do objeto	Após a conclusão da OS e aceite total da execução dos serviços pela PGE.

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

16.3. Satisfeitas as obrigações previstas nas cláusulas contratuais e cumpridos os requisitos constantes dos itens anteriores, 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:

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. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

16.5. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da data do adimplemento.

16.5.1. O pagamento referente ao item 1 da tabela acima, será realizado em parcela única, após o aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE do correto fornecimento e instalação das subscrições.

16.5.2. O pagamento referente ao item 2 da tabela acima, será realizado quando solicitado pelo contratante (sob demanda) e após o aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE do correto fornecimento e instalação da subscrição.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- 16.6.** Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a execução do objeto, devidamente atestada pelo (s) agente (s) competente (s);
- 16.7.** O pagamento referente ao item concernente aos serviços de consultoria (UST) será realizado quando solicitado pelo contratante e efetivamente prestado pela contratada, após o respectivo aceite pela Comissão de Fiscalização da PGE/RJ;
- 16.8.** 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.
- 16.9.** 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 Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE, e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*.
- 16.10.** 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, **contado da data de início constante no Memorando de Início de Serviços, uma garantia a ser prestada durante toda a vigência contratual**, 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 72 (setenta e duas) 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 72 (setenta e duas) horas, 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, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às sanções previstas na Lei nº 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.
- 18.2.** A multa administrativa prevista no inciso II do art. 87 da Lei nº 8.666/93, corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento) do Contrato, aplicada de acordo



ESTADO DO RIO DE JANEIRO PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

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.

- 18.3.** 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. Se, facultativamente, o interessado resolver não vistoriar os locais onde serão prestados os serviços, objeto da contratação, no caso de não contratação, 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 do telefone (21) 2332-9401, no horário de 10h às 12h e 14h às 17h.

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; e
- 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 Instrumento e, por essa razão, pressuposto que do cômputo do valor total de



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

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 a CONTRATANTE restringe-se ao alcance do objeto contratual, não implicando qualquer relação de subordinação hierárquica.
- 20.6.** Os casos omissos serão analisados pela Procuradoria Geral do Estado, à luz da legislação vigente, subsidiando posteriores decisões administrativas.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

ANEXO 1 DO TR - A MÉTRICA UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO - UST

A métrica UST começou a ser utilizada recentemente por órgãos e entidades da Administração Pública Federal com o intuito de contratar serviços de TI e remunerá-los por resultado, em consonância com o entendimento exarado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) em diversos acórdãos e consolidado na Súmula - TCU 269/2012:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos.

Por meio do catálogo, tanto a Administração quanto a contratada têm ciência do custo total em UST de cada atividade desenvolvida. Deste modo, mensalmente são feitos pagamentos, mediante a emissão de ordens de serviço, com base no total de UST consumidas. Por exemplo: caso esteja previsto no catálogo de serviços que a instalação física e configuração de um computador: 2 USTs, a Administração deverá pagar à CONTRATADA o valor financeiro correspondente a 2 USTs toda vez que essa atividade for executada. Tendo em vista que o prestador de serviços só irá receber sua remuneração após a conclusão da atividade, ele será encorajado a terminar a atividade o quanto antes, rompendo com o paradoxo lucro-incompetência. Dessa forma, obtém-se uma métrica mensurável, pois todas as atividades do catálogo já possuem o seu valor em UST; além de objetiva, já que a CONTRATADA só irá ser remunerada ao completar as atividades solicitadas pela CONTRATANTE e, esta, obter os resultados esperados.

Na gestão de execução desses serviços foi adotado o modelo de controle das atividades através de métrica, baseada em demanda por escopo - especificações predeterminadas das tarefas e atividades a serem executadas, com a definição dos resultados esperados dentro do padrão de qualidade acordado com custo previamente definido, que passa a ser denominada neste instrumento como: UST - Unidade de Serviço Técnico que permite a vinculação dos pagamentos ao tamanho dos serviços solicitados através de Ordem de Serviços e entregues pela CONTRATADA. Esta métrica será calculada a partir de atributos que fazem parte do Catálogo de Serviços, que será apresentado nos próximos itens deste instrumento.

1. Nesse modelo foram definidos previamente os principais tipos de tarefas que podem ser executadas ao longo da prestação do serviço, os resultados esperados, os procedimentos e as qualificações necessárias para a execução, cabendo à CONTRATADA cumpri-los dentro do esforço estimado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Em suma, foi proposta uma contratação de serviços por escopo pela área técnica de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE com a finalidade de promover um orçamento mais preciso dos serviços e com a qualidade dos resultados desejados, seja na realização de tarefas rotineiras ou por demanda, que foram organizadas em catálogo de serviços abaixo. Portanto, são apresentados, nos subitens abaixo, as diretivas e os entendimentos que nortearam o processo de elaboração e manutenção do Catálogo de Serviços (item 4.0):

- 1.1. Ele possui, preliminarmente, os principais serviços que foram estimados em HST- Hora de Serviço Técnico, e como ele é dinâmico, poderá sofrer alteração trimestral de aperfeiçoamento, durante a prestação dos serviços, desde que seja de comum acordo entre as partes e não altere o valor total das UST's contratadas. Isto é em função da especificidade e por se tratar de um serviço novo e complexo para a CONTRATANTE;
- 1.2. As estimativas de esforço (horas) se basearam na prestação de serviços similares que foram realizadas através de contratações da PGE ou serviços realizados pela própria equipe técnica do órgão. Portanto, a CONTRATADA e a Comissão de Fiscalização devem, durante a prestação dos serviços, fazer registros qualitativos e quantitativos da execução das atividades, tais como: tempo de execução da atividade, tipo de complexidade, impacto na operação do ambiente computacional do software etc., A fim de que se obtenham os dados necessários de avaliação e estudo de atualização do Catálogo e padronização das tarefas que compõem a UST;
- 1.3. Para estabelecer os princípios e métodos que norteiam a manutenção do Catálogo de Serviços, serão utilizados como referência:
 - Uma hora técnica de consultoria especializada desenvolvida por profissionais sênior que estão capacitados para o diagnóstico de problemas ou defeitos relacionados ao funcionamento do software e serviços, realizada remotamente, será equivalente a uma HST;
 - Este modelo permite que, se houver uma mudança de escopo da Ordem de Serviço por questões ambientais da CONTRATANTE ou situações não previstas, a CONTRATADA deverá adequar/ajustar a alocação do profissional e da quantidade de UST, a fim de atender a integralidade das atividades previstas na OS;
 - Cada solicitação de Serviços Técnicos Especializados que contenha atividades presenciais, preferencialmente, deverá contemplar um ou mais conjuntos de atividades presenciais que possam ser realizados por um mesmo perfil de consultor e durante o período mínimo de 1 (uma) semana (iniciando 2ª feira e terminando 6ª feira – ou seja, 40 horas) e sempre em períodos múltiplos de 1 semana;
 - Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão ter acesso aos recursos necessários para a execução da tarefa, tais como banco de desenvolvimento, banco de homologação, servidores, redes e outros. No caso de serviços não-presenciais, o acesso aos recursos deve ser viabilizado por meio de VPN ou equivalente;
 - A aplicação das soluções e serviços nos ambientes de produção é de responsabilidade da PGE.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

- Para classificar os produtos, serviços e artefatos gerados, quanto ao grau de complexidade, foram considerados os seguintes critérios, de acordo com o volume e o impacto nos serviços da operação dos sistemas no ambiente tecnológico da CONTRATANTE:
 - 1.1.1. Relevância do objeto;
 - 1.1.2. Dificuldade operacional;
 - 1.1.3. Criticidade na operação dos sistemas;
 - 1.1.4. Quantidade de documentação decorrente;
 - 1.1.5. Características técnicas;
 - 1.1.6. Especialização profissional necessária no negócio;
 - 1.1.7. Tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregada.A tabela de Classificação de Complexidades - define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de HST equivalente:

Complexidade da atividade	Sigla	Definição das atividades	Equivalência (peso)
Baixa	B	Atividades de monitoramento de ambiente por meio de ferramentas configuradas, devendo acionar plano de comunicação em caso de falhas; controle de acesso, impressão, alimentação de sistemas e registro,	1 (uma unidade)
Média	M	Serviços técnicos com baixo grau de análise, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoramento, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, criação de planos de execução e retorno; criação de procedimentos operacionais, ajustamento de documentações, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade.	1,1 (uma unidade e um décimo)
Alta	A	Serviços técnicos com alto grau de análise, em que a execução pode afetar todo ou maior parte do ambiente; Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho. Adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento,	1,5 (uma unidade e meia)

Para fins de cálculo do total de UST necessário à entrega de cada produto, serviço ou artefato estabelecido na ordem de serviço, levar-se-á em consideração o estabelecido no catálogo de serviços.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Considerada a ampla abrangência e a complexidade dos serviços de TI da PGE, bem como a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades, serviços e artefatos que compõem o objeto desta contratação. Assim, para itens não descritos no catálogo de serviços, outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA no momento da abertura da ordem de serviço, e será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de UST necessária à realização do serviço, até que seja promovida a atualização do referido Catálogo:

Para o cálculo de UST por tarefa, é necessário multiplicar o “Esforço (Hora de Serviço Técnico)” pelo peso - definido na tabela de Classificação de Complexidades supramencionada; Enfim, para ter o valor total de UST por tarefa deve-se multiplicar esse resultado encontrado pelo valor apresentado da quantidade prevista de ocorrência durante a prestação do serviço;

Catálogo de Serviços

Serviços de Consultoria de Software - Estimativa

Cód.	Atividades de serviço técnico especializado	Complex.	HST	USTs	Previsão	Subtotal UST	Equivalência (conforme complexidade)
ETRH-001	Reunião para identificação de necessidade de melhoria dos serviços	Alta	2	3	5	15	1,5
ETRH-002	Instalação e configuração do Red Hat Enterprise Linux no ambiente de Desenvolvimento	Alta	8	12	7	84	1,5
ETRH-002	Instalação e configuração do Red Hat Enterprise Linux no ambiente de Homologação	Alta	8	12	7	84	1,5
ETRH-002	Instalação e configuração do Red Hat Enterprise Linux no ambiente de Produção	Alta	8	12	7	84	1,5
ETRH-003	Monitoramento e acompanhamento do uso do sistema para identificação e coleta de dados	Baixa	3	3	4	12	1
ETRH-004	Red Hat Enterprise Linux (RHEL) Health Check	Média	5	5,5	4	22	1,1
ETRH-005	Elaboração de documentação	Baixa	4	4	8	32	1
ETRH-006	Treinamento de usuários ou técnicos na utilização de funcionalidade do sistema, utilizando documentação.	Baixa	4,5	4,5	4	18	1
ETRH-007	Apoio presencial aos técnicos do	Alta	8	12	10	120	1,5



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

	CONTRATANTE no desenvolvimento ou ajustes em rotinas						
ETRH-008	Reunião presencial para levantar requisitos técnicos	Alta	4	6	8	48	1,5
ETRH-009	Apoio presencial aos técnicos do CONTRATANTE no desenvolvimento ou ajustes de configurações e ou bugs ou problemas apresentados	Alta	5	7,5	6	45	1,5
ETRH-010	Treinamento de usuários ou técnicos na utilização de funcionalidade da interface do sistema, utilizando documentação.	Baixa	4	4	5	20	1
ETRH-011	Workshop presencial para apresentação das recomendações	Baixa	4	4	4	16	1
Totais			67,5	89,5	79	600	



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

ANEXO 2 DO TR – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O **ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, neste ato pela **PROCURADORIA GERAL DO ESTADO/FUNPERJ**, doravante denominado **CONTRATANTE**, representado neste ato pelo Exmo. Sr. Procurador-Geral do Estado, Dr. Marcelo Lopes da Silva e a sociedade empresária _____, situada na _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por _____, cédula de identidade nº _____, expedida pela _____, inscrito no CPF/MF sob o nº _____, residente e domiciliado na Rua _____ e, daqui por diante denominada como PARTE para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente **TERMO**.

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº _____/2019, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a contratação de empresa especializada, para fornecimento de subscrições de licenças de software **Enterprise RedHat**, contemplando atualização de versões e serviços de consultoria e suporte técnico, com o objetivo de atender as demandas da Procuradoria Geral do Estado – PGE/RJ, nos termos e, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** tem por objetivo regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **PGE/RJ** a que **CONTRATADA** obtiver acesso ou conhecer em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**; A **PGE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ** a que **CONTRATADA** obtiver acesso ou conhecer em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **PGE/RJ**.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **PGE/RJ**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **PGE/RJ**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Terceiro: A **PGE/RJ**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

- I.** Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**;
- II.** Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
- III.** Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo Estadual, somente até a extensão de tais ordens, desde que as **PARTES** cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **PGE/RJ**.

- I.** O consentimento mencionado no Parágrafo Primeiro, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **PGE/RJ**.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

Parágrafo Quarto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Quinto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **PGE/RJ**.

Parágrafo Sexto: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **PGE/RJ** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **PGE/RJ**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PROCURADORIA GERAL DO ESTADO**

legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **PGE/RJ**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Primeiro: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Segundo: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **PGE/RJ**.

Parágrafo Terceiro: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quarto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Fica eleito o foro do Rio de Janeiro-RJ, da Comarca da Capital, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, em 4 (quatro) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Rio de Janeiro/RJ, ____ de _____ de 2019.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº