



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
NÚCLEO DE LICITAÇÕES

EDITAL Nº 1070173/2023

Rio de Janeiro, 03 de fevereiro de 2023.

Processo nº E-20/001.006873/2022

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/23

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO.

ENCAMINHAMENTO DAS PROPOSTAS - As propostas iniciais deverão ser encaminhadas, conforme modelo de PROPOSTA DETALHE - ANEXO II, exclusivamente por meio eletrônico, para o seguinte endereço: www.compras.rj.gov.br

IMPORTANTE	
Encerramento de Recebimento das Propostas até:	02/03/2023 - 11:00H
Data da Abertura da Sessão:	02/03/2023 - 11:02H
Data do Início da Disputa de Preços:	02/03/2023 - 11:02H
Tempo de Disputa:	Determinado pelo pregoeiro durante a disputa.
Referência de Tempo:	Para todas as referências de tempo será observado o horário de Brasília (DF).

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/23

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETO
3. DA ABERTURA
4. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
5. TIPO DE LICITAÇÃO
6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
7. CREDENCIAMENTO
8. CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS
9. DA PROPOSTA DE PREÇOS
10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES
11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS
12. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS PELO LICITANTE DETENTOR DA MELHOR PROPOSTA
13. DA HABILITAÇÃO
14. DOS RECURSOS
15. DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DA CONTRATAÇÃO
16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO
17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES
18. ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL
19. DO PRAZO
20. DA GARANTIA
21. DISPOSIÇÕES GERAIS

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 008/23

1. INTRODUÇÃO

1.1. A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), inscrita no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, com sede na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, torna público que, devidamente autorizada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, **Dr. MARCELO LEÃO ALVES**, na forma do disposto no processo administrativo nº **E-20/001.006873/2022**, no dia, hora e endereço eletrônico

indicados no item 3 deste edital, será realizada licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, que será regido pelas Leis Federais nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e 10.520, de 17 de julho de 2002, pelos Decretos Estaduais nº 31.863 e 31.864, ambos de 16 de setembro de 2002, pelo Decreto nº 46.751, de 27 de agosto de 2019, pela Lei Estadual nº 287, de 4 de dezembro de 1979, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelo Decreto Estadual nº 3.149, de 28 de abril de 1980, e respectivas alterações, pela Resolução SEPLAG nº 429, de 11 de janeiro de 2011, demais Resoluções editadas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, pela Resolução DPGERJ nº 1012, de 21 de outubro de 2019, Resolução DPGERJ nº 1052/20, Resolução DPGERJ nº 1183/2022, disposições legais aplicáveis e pelo disposto no presente edital.

1.2. A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizada no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, no dia e hora indicados no item 3 deste Edital e será conduzida pelo pregoeiro com o auxílio da equipe de apoio, todos designados nos autos do processo em epígrafe.

1.3. As retificações deste Edital, por iniciativa oficial ou provocada por eventuais impugnações, obrigarão a todos os licitantes, devendo ser publicadas em todos os veículos em que se deu a publicação originária, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a modificação não alterar a formulação das propostas.

1.4. O Edital se encontra disponível no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br e no portal da DPRJ (www.defensoria.rj.def.br).

1.5. Os interessados poderão solicitar esclarecimentos acerca do objeto deste Edital ou interpretação de qualquer de seus dispositivos em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, nº 314, 3º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, de 11 horas até 16 horas, ou, através dos e-mails nulic@defensoria.rj.def.br, cl@defensoria.rj.def.br, até o final do último dia do prazo referido.

1.5.1. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Edital, responder aos pedidos de esclarecimentos no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, antes do encerramento do prazo de acolhimento de propostas.

1.6. Os interessados poderão formular impugnações ao presente edital em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão, por escrito, no seguinte endereço: Av. Marechal Câmara, 314, 3º andar, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, de 11 horas até as 16 horas, ou, através dos e-mails nulic@defensoria.rj.def.br, cl@defensoria.rj.def.br, até o final do último dia do prazo referido.

1.6.1. Caberá ao Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação decidir sobre a impugnação no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas da abertura da sessão.

1.6.2. Tanto as respostas às impugnações quanto aos pedidos de esclarecimentos serão divulgados mediante nota no portal eletrônico www.compras.rj.gov.br, pelo nº PE 008/23 na sessão relacionada às futuras licitações, ficando as empresas interessadas em participar do certame obrigadas a acessá-lo para a obtenção das informações prestadas.

2. DO OBJETO

2.1. O objeto do presente pregão eletrônico é a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO**, conforme especificações e quantidades contidas no Termo de Referência - Anexo I.

2.2. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a contratação do objeto deste Termo de Referência será efetiva na modalidade de Pregão Eletrônico.

2.3. As categorias do serviço, objeto do presente edital, encontram-se no Termo de Referência (Anexo I), em seu item 3, subitem 3.3.

2.4. O detalhamento dos serviços, encontra-se disposto no item 4 do Termo de Referência (Anexo I), devendo ainda, serem observados os itens 6 e 9 do Termo de Referência (Anexo I).

3. DA ABERTURA

3.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases, dirigida pelo pregoeiro designado, a ser realizada de acordo com a legislação mencionada no preâmbulo deste Edital, conforme indicado abaixo:

POSIÇÃO	DIA/MÊS/ANO	HORÁRIO
Início acolhimento das propostas	08/02/2023	11:00H
Limite acolhimento das propostas	02/03/2023	11:00H
Data de abertura das propostas	02/03/2023	11:02H
Data de realização do Pregão	02/03/2023	11:02H
Processo nº	E-20/001.006873/2022	
Tipo	MENOR PREÇO GLOBAL	
Prazo para impugnação	Até 02(dois) dias úteis anteriores à abertura da sessão	
Data da publicação	08/02/2023	
Portal	www.compras.rj.gov.br	
Número da licitação no portal	PE- 008/23	

3.2. Ocorrendo Ponto Facultativo, ou outro fato superveniente de caráter público, que impeça a realização deste evento nas datas acima marcadas, a licitação ficará automaticamente prorrogada para o primeiro dia útil subsequente, independentemente de nova comunicação.

4. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

4.1. Os recursos necessários à realização do serviço ora licitado correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.126.0481.4455

NATUREZA DA DESPESA: 3390400

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

5. TIPO DE LICITAÇÃO

5.1. O presente pregão eletrônico reger-se-á pelo tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

6. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

6.1. Poderão participar desta licitação as pessoas que atuem em ramo de atividade compatível com o objeto licitado, registradas ou não no Cadastro de Fornecedores, mantido pelo Órgão Central do Sistema Logístico.

6.2. Não serão admitidas na licitação as empresas punidas por:

- a) Ente, Autarquia ou Fundação da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com as sanções prescritas no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 7º da Lei nº 10.520/02;
- b) Ente ou Entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal, com a sanção prescrita no inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

6.3. Não será permitida a participação na licitação de mais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas.

6.4. Não será permitida a participação na licitação das pessoas físicas e jurídicas arroladas no artigo 9º da Lei nº 8.666/93.

6.5. O licitante que se enquadrar como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, na forma do art. 2º, do Decreto Estadual nº 42.063, de 06 de outubro de 2009, deverá declarar, no momento de inserção de sua proposta junto ao SIGA, que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º.

6.5.1. Em caso de não atendimento do contido no subitem 6.5, deixará de ser concedido ao licitante o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado regulamentado por meio do Decreto Estadual nº 42.063, de 2009.

6.6. O licitante deverá assinalar na página do SIGA, em campo próprio do sistema informatizado, que cumpre os requisitos de habilitação, que a proposta está de acordo com as exigências previstas no instrumento convocatório e que firmou a Declaração de Elaboração Independente de Proposta constante do Anexo VII, que deverá ser apresentada no momento indicado pelo item 15.3 do Edital.

6.7. Não será permitida a participação em regime de consórcio.

7. CREDENCIAMENTO

7.1. Somente poderão participar deste Pregão Eletrônico os licitantes devidamente credenciados junto ao SIGA, devendo o credenciamento ser realizado no prazo de até três dias úteis da data de abertura da sessão, conforme previsto no art. 5º, parágrafo 2º, do Decreto nº 31.864, de 2002.

7.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao SIGA, pelo endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br.

7.2.1. O licitante obterá o código de acesso ao SIGA junto ao endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br, clicando na área de Registro de Fornecedor que se encontra na parte do meio do portal e seguindo as orientações de preenchimento. O Portal contém um manual orientando o preenchimento.

7.2.2. O licitante deverá preencher algumas telas, digitando informações sobre a empresa, pessoas que irão operar o SIGA e as famílias de itens que fornece. Após essa digitação, o licitante deverá baixar, em local indicado no Portal, um arquivo contendo um Termo de Responsabilidade o qual deverá imprimir e assinar. Junto com esse Termo de Responsabilidade o licitante deverá enviar a documentação requerida para a SEPLAG – Secretaria de Planejamento e Gestão, no endereço informado no portal.

7.2.3. Após o recebimento da documentação, a SEPLAG, através do SIGA, enviará para o e-mail informado do licitante o código de acesso às funcionalidades do SIGA. Quando o licitante acessar o SIGA deverá colocar seu código informado e a senha: SIGA. Essa senha servirá apenas para o primeiro acesso, pois o sistema irá solicitar que o licitante digite uma senha nova, confirme essa senha e escreva uma pergunta e resposta. O sistema confirmará a nova senha que deverá ser usada nos próximos acessos.

7.3. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido de senha, ainda que por terceiros.

7.4. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema para imediato bloqueio de acesso.

7.5. O credenciamento do licitante junto ao SIGA implica na presunção de sua capacidade técnica para realização das operações inerentes ao pregão eletrônico.

8. CONEXÃO COM O SISTEMA E ENVIO DAS PROPOSTAS

8.1. Observado o disposto nos itens 6 e 7 deste Edital, a participação neste pregão eletrônico dar-se-á por meio da conexão do licitante ao SIGA, pela digitação de sua senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do SIGA no período compreendido entre a data de início e de encerramento do acolhimento das propostas, conforme subitem 3.1 deste Edital.

8.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

8.3. Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, sob as penas da lei, em campo próprio do SIGA, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste Edital.

8.4. Ao licitante incumbirá, ainda, acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9. PROPOSTA DE PREÇOS

9.1. A Proposta de Preços deverá ser inicialmente enviada exclusivamente por meio do SIGA, em campo específico, a ser integralmente preenchido, inclusive com a indicação da marca e modelo do produto ofertado.

9.1.1. Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

9.1.2. O formulário de proposta de preços, em sua forma impressa, conforme Anexo II, somente será utilizado pelo licitante vencedor com vistas à readequação de sua oferta final.

9.1.3. Os documentos anexados durante a inserção da proposta no campo “informações adicionais” (folders, prospectos, declarações, etc) não poderão estar identificados, ou seja, não será admitida a veiculação do nome da empresa ou de seus representantes, utilização de material timbrado ou qualquer outro meio que facilite a identificação do licitante.

9.1.4. As propostas não poderão impor condições ou conter opções, somente sendo admitidas propostas que ofertem apenas uma marca, um modelo e um preço para cada material(is) constante(s) do objeto desta licitação.

9.2. A proposta de preços será feita em moeda nacional e englobará todas as despesas relativas ao objeto da ata, bem como os respectivos custos diretos e indiretos, tributos, remunerações, despesas fiscais e financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta Licitação, salvo expressa previsão legal. Nenhuma reivindicação adicional de pagamento ou reajustamento de preços será considerada.

9.3. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos

previstos na Lei Complementar nº 123, de 14.12.2006, em especial quanto ao seu art. 3º, na forma do Anexo VI do Edital.

9.4. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

9.5. Serão desclassificadas as propostas que não atendam às exigências deste Edital, aquelas com preço excessivo e as que tiverem preço manifestamente inexequível.

9.6. A proposta deverá limitar-se ao objeto desta licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou qualquer outra condição não prevista no Edital.

9.7. Os licitantes ficam obrigados a manter a validade da proposta por 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão, conforme disposto no item 3.

9.7.1. Se por motivo de força maior, a adjudicação não puder ocorrer dentro do período de validade da proposta, ou seja, 60 (sessenta) dias, e caso persista o interesse da DPRJ, esta poderá solicitar a prorrogação da validade da proposta por igual prazo.

10. ABERTURA DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

10.1. A partir do horário previsto no item 3.1 deste Edital, terá início a sessão de abertura do Pregão Eletrônico, ficando os licitantes no aguardo do término da análise da conformidade das propostas e início da disputa de preços, quando poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do SIGA, sendo o licitante imediatamente informado do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

10.1.1. O sistema ficará disponível para a disputa de lances de segunda a sexta-feira, no horário de 09 horas às 18 horas e, após esse período, será bloqueado para tal finalidade.

10.2. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado, suas regras de aceitação e o limite de horário de funcionamento do sistema.

10.3. Só serão aceitos os lances cujos valores forem inferiores ao último lance ofertado pelo próprio licitante e registrado no sistema. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

10.4. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance, vedada a identificação do detentor do lance.

10.5. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o SIGA poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando o pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

10.6. Quando a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão Eletrônico será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, através de aviso inserido em campo próprio do SIGA (chat mensagem), divulgando, com antecedência mínima de 01 (uma) hora, data e hora para a reabertura da sessão.

10.7. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo SIGA, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

10.7.1. Em caso de erro material, ao licitante será concedida a possibilidade de enviar solicitação de cancelamento do seu lance durante a realização da etapa de lances da sessão pública que poderá ser aceita ou não pelo pregoeiro. Todavia, durante o transcurso do período randômico de disputa não será possível o encaminhamento de solicitação de cancelamento de lances.

10.7.2. O período randômico de disputa somente poderá ser iniciado até às 17 horas e 20 minutos, tendo em vista que às 18 horas o sistema será bloqueado automaticamente para envio de lances e continuidade da disputa.

10.8. Caso não sejam apresentados lances, verificar-se-á a aceitabilidade da proposta de preços de menor valor, considerando-se o valor estimado para a contratação e o disposto no subitem 9.4.

10.8.1. No caso de empate entre as propostas de menor preço e não sendo apresentados lances, sem prejuízo do disposto no item 10.3, será assegurada preferência como critério de desempate, sucessivamente, aos bens e serviços:

- a) produzidos no País;
- b) produzidos ou prestados por empresas brasileiras;
- c) produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País; e
- d) produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. Persistindo o empate, o sorteio público será utilizado como critério de desempate.

11. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

11.1. O julgamento obedecerá ao critério de menor preço, na forma do item 5. Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço, observadas as regras deste Edital, especialmente o subitem 11.3.

11.1.1. No momento da apresentação da proposta vencedora, considerando o valor do preço total de cada item, a mesma deverá ser apresentada com, no máximo, 2 (duas) casas após a vírgula.

11.1.2. As ofertas dos licitantes não poderão ultrapassar o limite dos preços unitários de cada item, conforme apurados pela DPRJ e consignados na Planilha Estimativa de Quantitativo e Preços Unitários, sob pena de desclassificação da proposta de preços, que exceda o preço estimado para cada item.

11.2. O SIGA informará o licitante detentor da proposta de preços ou do lance de menor valor, imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após verificação de empate ficto, nos termos do subitem 11.3 deste Edital, cabendo decisão, pelo pregoeiro, acerca da aceitação do menor lance ofertado e, ainda, negociação visando a sua redução.

11.3. Havendo empate ficto no momento do julgamento das propostas será assegurada às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte preferência na contratação, caso a proposta de menor preço tenha sido apresentada por empresa que não detenha tal condição.

11.3.1. Para efeito da verificação da existência de empate, no caso das Microempresas ou das Empresas de Pequeno Porte, serão consideradas as propostas por estas apresentadas iguais ou superiores em até 5% (cinco por cento) àquela mais bem classificada.

11.3.2. Havendo empate, proceder-se-á da seguinte forma:

- a) A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte mais bem classificada será convocada para apresentar proposta de preço inferior àquela de menor preço do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento da fase de lances, sob pena de preclusão.
- b) Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, que se apresente na forma da alínea "a", abdique desse direito ou não venha a ser contratada, serão convocadas, na ordem classificatória, as demais que se enquadrem na mesma hipótese, para o exercício de igual direito.
- c) Na situação de empate na forma antes prevista, inexistindo oferta de lances e existindo equivalência nos valores apresentados por mais de uma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, o sistema identificará aquela que primeiro inseriu sua proposta, de modo a possibilitar que esta usufrua da prerrogativa de apresentar oferta inferior à melhor classificada.

11.3.3. Caso nenhuma Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte venha a ser contratada pelo critério de desempate, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente de menor preço do certame.

11.4. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, o pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade. Se for necessário, repetirá esse procedimento, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

11.4.1. Ocorrendo a situação a que se refere o subitem 10.8 e/ou subitem 11.4 deste Edital, o pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido melhor preço.

11.5. O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, que estará disponível para consulta no endereço eletrônico www.compras.rj.gov.br.

11.6. A critério do pregoeiro, poderão ser relevados erros ou omissões formais de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas de preços.

12. DOS DOCUMENTOS A SEREM ENCAMINHADOS PELO LICITANTE DETENTOR DA MELHOR PROPOSTA

12.1. Efetuados os procedimentos previstos no item 11 deste Edital, o licitante detentor da melhor proposta ou do lance de menor valor deverá entregar no endereço: Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis contados do encerramento da etapa de lances da sessão pública, a seguinte documentação:

a) declaração, na forma do Anexo VIII – Declaração de Inexistência de Penalidade, de que não foram aplicadas as seguintes penalidades, cujos efeitos ainda vigorem:

a.1) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);

a.2) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);

a.3) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

b) os documentos de habilitação previstos no item 13.2 a 13.7;

c) a proposta de preços relativa ao valor arrematado, inclusive, se for o caso, detalhando a planilha de custos.

12.2. Uma vez recebidos os documentos, o pregoeiro consultará o Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA, e o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, do Portal Transparência, da Controladoria Geral da União.

12.2.1. Caso o licitante conste em qualquer um dos Cadastros mencionados no item 12.2, com o registro de penalidade que impeça a sua participação em licitação ainda em vigor, não poderá prosseguir no certame, cabendo ao pregoeiro declarar tal condição.

12.3. Constatado o atendimento das exigências previstas no Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto da licitação pelo próprio pregoeiro, na hipótese de inexistência de recursos, ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão na hipótese de existência de recursos.

12.4. Se o licitante desatender às exigências previstas no item 12, o pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, repetindo esse procedimento sucessivamente, se for necessário, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo o respectivo licitante declarado vencedor.

12.5. O Certificado de Registro Cadastral do Estado - CRC, mantido pela Subsecretaria de Recursos Logísticos – SUBLOG, da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá ser apresentado em substituição aos documentos elencados nos subitens 13.2, 13.3, 13.4 e 13.5.

12.6. Os licitantes cadastrados deverão, ainda, apresentar os documentos de qualificação técnica previstos no item 13.5.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1. Os documentos de habilitação mencionados na alínea “b”, do item 12.1 são os indicados nos itens a seguir:

13.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

13.2.1. Para fins de comprovação da habilitação jurídica, deverão ser apresentados, conforme o caso, os seguintes documentos:

a) Cédula de identidade e CPF dos sócios ou diretores;

b) Registro Comercial, no caso de empresário pessoa física;

c) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresárias, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, com todas as alterações ou consolidação respectiva;

d) Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

e) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

f) A sociedade simples que não adotar um dos tipos regulados nos artigos 1.039 a 1.092 da Lei Federal nº 10.406/2002, deverá mencionar, no Contrato Social, por força do artigo 997, inciso VI, as pessoas naturais incumbidas da administração;

g) Ata da respectiva fundação, e o correspondente registro na Junta Comercial, bem como o Estatuto com a ata da assembleia de aprovação, na forma do artigo 18 da Lei nº 5.764/71, em se tratando de sociedade cooperativa.

13.3. REGULARIDADES FISCAL E TRABALHISTA

13.3.1. Para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

a) prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ);

b) prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

c) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, que será realizada da seguinte forma:

c.1) Fazenda Federal: apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d”, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991;

c.1.1) O licitante poderá, em substituição à certidão mencionada na alínea “c.1”, apresentar as seguintes certidões conjuntamente, desde que tenham sido expedidas até o dia 2 de novembro de 2014 e estejam dentro do prazo de validade nelas indicados: Certidão Negativa de Débito ou a Certidão Positiva com efeito negativo referente à Contribuição Previdenciária e às de Terceiros, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN);

c.2) Fazenda Estadual: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação - ICMS, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.2.1) Caso o licitante esteja estabelecido no Estado do Rio de Janeiro, a prova de regularidade com a Fazenda Estadual será feita por meio da apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda e Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Procuradoria Geral do Estado ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição estadual;

c.3) Fazenda Municipal: apresentação da Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, ou, se for o caso, certidão comprobatória de que o licitante, em razão do objeto social, está isento de inscrição municipal;

d) Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;

e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT.

13.3.2. Na hipótese de tratar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma da lei, não obstante a obrigatoriedade de apresentação de toda a documentação habilitatória, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para efeito de assinatura do contrato caso se sagre vencedora na licitação.

13.3.2.1. Em sendo declarada vencedora do certame Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte com débitos fiscais e trabalhistas, ficará assegurado, a partir de então, o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativas.

13.3.2.2. O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, mediante requerimento do interessado, a critério exclusivo da **DPRJ**.

13.3.2.3. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81, da Lei nº 8.666/93.

13.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.4.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com o serviço demandado, conforme requisitos exigidos no Termo de Referência (Anexo I).

13.4.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. Assim, a comprovação dos requisitos relacionados justifica-se para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

13.4.3. É válido lembrar que os serviços aqui contratados são essenciais para o funcionamento de toda infraestrutura de TIC da Defensoria, e a má execução dos serviços ou até mesmo a interrupção contratual por falta de capacidade técnica da LICITANTE vencedora levaria à um verdadeiro cenário de paralisia de todo o órgão, uma vez que os serviços de TIC se constituem como peças fundamentais para o funcionamento da Defensoria.

13.4.4. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Assim, as exigências aqui colocadas se adequam ao disposto no Acórdão 2696/2019 do TCU, limitando a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo não superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar.

13.4.5. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, os seguintes serviços de forma satisfatória:

I - Serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 2.200 (dois mil e duzentos) computadores, em um único ambiente tecnológico;

III - Implementação processos de gestão dos incidentes, requisição de serviços, problemas, mudanças, níveis de serviço e geração de relatórios com indicadores de desempenho do serviço, aderente as melhores práticas do ITIL;

V - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 60 (sessenta) servidores virtuais; 240(duzentos e quarenta) ativos de rede (switch/router), 60 (sessenta) links WAN.

VII - Serviço de atendimento de no mínimo de 1.000 (mil) chamados relacionados à demandas de TIC por mês, em 60 (sessenta) localidades de atendimento.

IX - Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web;

XI - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM).

XIII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma Microsoft Hyper-V, VMWare ou equivalente;

XV - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de orquestração na plataforma Docker ou equivalente;

XVII - Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 20 (vinte) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação Apache, Java (JBoss, Tomcat ou Wildfly) e IIS.

XIX - Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e *restore* de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução automatizada de backup, com no mínimo 15 TBytes;

XXI - Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 12C (ou superior), Microsoft SQL Server 2017 ou superior, MySQL ou MariaDB 10.3 (ou superior), e PostgreSQL 9.6 (ou superior).

XXIII - Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

XXV - Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN.

13.4.6. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

- 13.4.7. Serão aceitos os somatórios de atestados.
- 13.4.8. Para somatório de tempo de prestação de serviço, os atestados deverão se referir a períodos distintos.
- 13.4.9. Para somatório de quantidade de usuários atendidos, quantitativo de ativos gerenciados, quantitativo de chamados e demais qualificações quantitativas, os atestados deverão comprovar execução concomitante dos contratos.
- 13.4.10. O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados.
- 13.4.11. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.
- 13.4.12. A LICITANTE, se julgar necessário, poderá apresentar cópias de contratos, declarações ou outros documentos idôneos para comprovação/complementação das informações e qualificações que, pelos Atestados, pretende demonstrar.
- 13.4.13. A CONTRATANTE poderá promover diligências às entidades competentes, a fim de comprovar a exatidão das informações contidas nos documentos requeridos.
- 13.4.14. Ao Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar da licitante, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento.

13.5. **DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO À LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06.**

13.5.1. Caso o licitante se enquadre como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte deverá apresentar declaração de que cumpre os requisitos previstos na Lei Complementar nº 123, de 14/12/06, em especial quanto ao seu artigo 3º, na forma do Anexo VI - Declaração para Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, empresário individual e cooperativas enquadradas no art. 34, da lei nº 11.488, de 2007.

13.6. **DECLARAÇÃO RELATIVA AO TRABALHO DE MENORES**

13.6.1. Para fins de comprovação de atendimento do inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666/93 deverá ser apresentada declaração do licitante de que não possui em seu quadro funcional nenhum menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, consoante art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, na forma do Anexo IV – Declaração para atendimento ao inciso V, do art. 27, da Lei nº 8.666/93.

13.7. **DA VALIDADE DAS CERTIDÕES**

13.7.1. As certidões valerão nos prazos que lhes são próprios; inexistindo esse prazo, reputar-se-ão válidas por 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua expedição.

14. **RECURSOS**

14.1. O licitante interessado em interpor recurso deverá manifestar-se imediatamente após a declaração de vencedor pelo pregoeiro, expondo os motivos por meio do sistema eletrônico. Na hipótese de ser aceito o Recurso, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação das razões, ficando os demais licitantes desde logo intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual período, que começará a contar do término do prazo da recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata do processo administrativo mediante requerimento dirigido ao pregoeiro.

14.2. As razões e contrarrazões de recurso poderão, facultativamente, ser enviadas para os e-mails nulic@defensoria.rj.def.br, cl@defensoria.rj.def.br, com posterior envio do original, desde que observado o prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da declaração de vencedor do certame.

14.3. A não apresentação das razões acarretará com consequência a análise do recurso apenas pela síntese da manifestação a que se refere o item 14.1.

14.4. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo pregoeiro ao vencedor.

14.5. O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

14.6. As razões de recursos serão dirigidas ao Subdefensor Público Geral de Gestão por intermédio do pregoeiro que, no prazo de 03 (três) dias úteis, poderá reconsiderar sua decisão ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado, para decisão final.

15. **ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E CONTRATAÇÃO**

15.1. Não sendo interposto recurso, o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao arrematante, com a posterior homologação do resultado pelo Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação. Havendo interposição de recurso, após o julgamento, o Subdefensor Público Geral de Gestão adjudicará e homologará o procedimento.

15.2. Uma vez homologado o resultado da licitação, o licitante vencedor será convocado, eletronicamente, para assinatura do contrato.

15.2.1. O prazo para assinatura do contrato é de 72 (setenta e duas) horas após a convocação.

15.3. O vencedor deverá apresentar a Declaração de Elaboração Independente de Proposta, constante do Anexo VII, como condição para assinatura do contrato.

15.4. Deixando o adjudicatário de assinar o contrato no prazo fixado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas, após a licitação ter retornado à fase de habilitação pelo Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação, poderá o pregoeiro examinar as ofertas subsequentes e a qualificação dos licitantes, na ordem de classificação, até a apuração de uma que atenda ao edital.

15.5. Na forma da Lei Estatual nº 7.258/16, a empresa com 100 (cem) ou mais empregados alocados ao contrato ficará obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus postos de trabalho com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I- até 200 empregados..... 2%;

II - de 201 a 500..... 3%;

III - de 501 a 1.000..... 4%;

IV - de 1.001 em diante..... 5%.

15.6. Em cumprimento ao previsto do art. 12, inciso II, da Resolução nº 914 de 28/12/2017 da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o adjudicatário se compromete a proceder o imediato cadastro como usuário externo no sistema SEI! por meio do link "https://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0", clicando em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado", lendo atentamente o texto inicial apresentado e preenchendo o formulário em seguida. (dados solicitados)

15.7. Em seguida, deverá:

15.7.1. Baixar o [Termo de Declaração de Concordância e Veracidade](https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo_de_Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Concord%C3%A3ncia_e_Veracidade.pdf) (https://sistemas.rj.def.br/publico/sarova.ashx/Portal/sarova/imagempdpe/public/arquivos/Termo_de_Declara%C3%A7%C3%A3o_de_Concord%C3%A3ncia_e_Veracidade.pdf);

15.7.2. Preencher e assinar o Termo de Declaração de Concordância e Veracidade;

15.8. O adjudicatário e os licitantes que reduziram seus preços ao valor da proposta melhor classificada deverão optar entre encaminhar a documentação por via:

15.9. **Postal**, para o endereço: Av. Marechal Câmara, 314 - Centro, Rio de Janeiro – RJ - CEP 20020-080), com os seguintes documentos:

- a) Original do Termo de Declaração de Concordância e Veracidade preenchido e assinado;
- b) Cópia autenticada em cartório do documento de identificação civil no qual conste CPF.
- 15.10. **Eletrônica**, para o endereço eletrônico: codoc@defensoria.rj.def.br, com cópia para nucont@defensoria.rj.def.br, com o seguinte documento:
- a) Termo de Declaração de Concordância e Veracidade original (digital) preenchido e assinado eletronicamente pelo próprio usuário externo, nos termos da Medida Provisória nº 2.200-2/2011 ou norma que venha a substituí-la. Neste caso, fica dispensada a apresentação do documento de identidade, uma vez que a autenticidade da assinatura será verificada pela validação da cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.
- 15.11. Na hipótese do item 15.10 - quando o documento for enviado por meio eletrônico (sem assinatura com certificado digital) -, a Coordenação de Gestão Documental estará autorizada a validar o cadastro do usuário externo desde que conste em processo eletrônico do SEI da DPRJ a seguinte documentação:
- a) Termo de declaração de concordância e veracidade original preenchido;
- b) Cópia de identidade;
- c) Documento no SEI assinado por usuário servidor ou defensor público da DPRJ, indicando que os documentos apresentados pelo usuário conferem com o original.
- 15.12. Para os membros de Entidades Públicas Federal, Estadual ou Municipal, a autenticidade do documento de identidade poderá ser suprimida mediante a apresentação da cópia de Ato de investidura do agente público na administração.
- 15.13. Verificar se os dados preenchidos estão corretos, confirmar e aguardar o recebimento do e-mail de confirmação;
- 15.14. Enviar o termo assinado junto com a cópia da identidade encaminhados de forma digital (digitalizado) para o e-mail codoc@defensoria.rj.def.br com cópia para nucont@defensoria.rj.def.br.
- 15.14.1. O atendimento ao disposto no item 15.6 é condição indispensável para assinatura do contrato e/ou Ata de Registro de Preços com a **DPRJ**, devendo o cadastro ser realizado em até 03 (três) dias úteis da notificação, sob pena de se considerar recusa em assinar o instrumento.
- 15.14.2. Para fins de cumprimento das obrigações decorrentes do contrato e/ou Atas de Registro de Preços, todas as notificações à **CONTRATADA** serão efetuadas no(s) endereços de e-mails cadastrados no sistema SEI! nos termos do item 15.6, inclusive notificações decorrentes de procedimentos destinados a apurar falhas na execução do objeto do contrato visando a eventual aplicação de penalidades administrativas.
- 15.14.2.1. É de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA** manter o cadastro acima mencionado atualizado, devendo informar por escrito, quaisquer alterações do endereço de e-mail cadastrado para fins de recebimento de notificações.
- 15.15. As notificações às licitantes e adjudicatárias serão efetuadas no endereço de e-mail cadastrado no SIGA; inclusive as decorrentes de procedimentos destinados a apurar a responsabilidade destes nos termos dos arts. 81 da Lei 8.666/93 e 7º da Lei 10.520/02, visando à aplicação de penalidade administrativa.

16. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 16.1. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pela DPRJ, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura da ata.
- 16.2. No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela DPRJ ou caso verificada pela DPRJ a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pela DPRJ, 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**.
- 16.3. No caso de haver outras razões para a não utilização da instituição financeira contratada pela DPRJ, deverá ser realizado requerimento fundamentado pela **CONTRATADA**, que será ou não acatado pela DPRJ por seus próprios critérios.
- 16.4. Considera-se adimplemento o cumprimento das obrigações assumidas, devidamente atestada pelos agentes competentes.
- 16.5. 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. A **CONTRATADA** deverá emitir Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas “a”, “b”, “c”, “d” e “e”, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.
- 16.7. O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAP nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/2016, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.
- 16.8. A DPRJ não pagará juros de mora por atraso de pagamento de nota fiscal, quando houver ausência total ou parcial de documentação hábil ou pendente de cumprimento de quaisquer cláusulas das condições de entrega do produto.
- 16.9. Do montante devido à **CONTRATADA**, poderão ser deduzidos os valores correspondentes a multas ou indenizações impostas pela Administração.
- 16.10. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal do Contrato para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.
- 16.11. Juntamente com a nota fiscal, a **CONTRATADA** deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando ainda, os documentos mencionados no Termo de Referência (Anexo I).
- 16.12. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.
- 16.13. A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas. Sua aplicação está disciplinada pelo item 8 do Termo de Referência (Anexo I).
- 16.14. Deverá ser observado ainda, para fins de pagamento, as condições exigidas no item 20 do Termo de Referência (Anexo I).

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

- 17.1. O licitante que, convocado no prazo de 72 (setenta e duas) horas, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito às seguintes sanções:
- a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, com a consequente suspensão de seu registro no Cadastro de Fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;
- b) multas previstas em edital e no contrato.

- 17.1.1. As condutas verificadas pela DPRJ, para fins deste item são assim consideradas:
- I - retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do Contrato;
 - II - não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;
 - III - falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela CONTRATADA;
 - IV - fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e
 - V - comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.
- 17.2. Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, o contratado estará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá (ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:
- a) advertência;
 - b) multa administrativa;
 - c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;
 - d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.
- 17.3. A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à Administração Pública e as circunstâncias agravantes e atenuantes.
- 17.3.1. Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no item 17.3 também deverão ser considerados para a sua fixação.
- 17.4. A imposição das penalidades é de competência exclusiva da DPRJ, devendo ser aplicada pelo Defensor Público Geral ou por seu delegado.
- 17.4.1. As sanções previstas na alínea "b" do item 17.1 e nas alíneas "a" e "b", do item 17.2 serão impostas pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ n.º 1052/20.
- 17.4.2. As sanções previstas na alínea "a" do item 17.1 e na alínea "c", do item 17.2 serão impostas pelo próprio Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ n.º 1052/20.
- 17.4.3. A aplicação da sanção prevista na alínea "d", do item 17.2, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral.
- 17.4.4. Nos casos de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá recurso diretamente ao Defensor Público Geral, que, a seu critério, poderá recebê-lo com efeito suspensivo.
- 17.5. As multas administrativas, previstas na alínea "b" do item 17.1 e na alínea "b", do item 17.2:
- a) serão aplicadas na forma da tabela do item 19.6 do Termo de Referência (Anexo I)
 - b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;
 - c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
 - d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;
 - e) nas reincidências específicas, deverão corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;
 - f) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.
- 17.5.1. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da publicação da decisão.
- 17.6. A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea c, do item 17.2:
- a) Sem prejuízo de outras hipóteses, poderá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
 - b) Será aplicada conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias.
 - c) Não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;
- 17.7. A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, prevista na alínea "d", do item 17.2, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração Pública pelos prejuízos causados.
- 17.7.1. A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.
- 17.8. O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a CONTRATADA à multa, conforme os procedimentos descritos no item 19.6 do Termo de Referência (Anexo I), respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela DPRJ ou da aplicação das sanções administrativas.
- 17.9. A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.
- 17.10. A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado que indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso.
- 17.10.1. Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.
- 17.10.2. A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.
- 17.10.2.1. A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação.
- 17.10.3. Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.
- 17.11. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato dentro do prazo estipulado pela DPRJ, sem que haja justo motivo para tal, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e determinará a aplicação de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, cabendo, ainda, a aplicação das demais sanções administrativas, de acordo com as peculiaridades do caso concreto.
- 17.11.1. O prazo para assinatura do contrato, após a devida correspondência eletrônica, será de até 72 (setenta e duas) horas, podendo o atraso ser considerado como recusa injustificada, passível da aplicação de penalidades administrativas.

- 17.12. As penalidades previstas nos itens 17.1 e 17.2 também poderão ser aplicadas aos licitantes e ao adjudicatário.
- 17.12.1. Os licitantes, adjudicatários e fornecedores ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:
- suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);
 - impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);
 - declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);
- 17.13. As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pela DPRJ no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do SIGA.
- 17.13.1. Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (SUBLOG/SECCG), o extrato de publicação no Diário Oficial eletrônico da DPRJ do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea a do item 17.1 e nas alíneas "c" e "d" do item 17.2, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.
- 17.13.2. A aplicação das sanções mencionadas no subitem 17.12.1 deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.
- 17.14. Os pedidos de dilação de prazo, os casos omissos e dúvidas surgidas durante o processamento serão decididos pelo Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação, a que os contratos ou procedimentos estiverem vinculados.

18. ACEITAÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL E RESPONSABILIDADE

- 18.1. Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei nº 8.666/93, dispensado o recebimento provisório nas hipóteses previstas no art. 74 da mesma lei.
- 18.2. O recebimento provisório ou definitivo do objeto do contrato não exclui a responsabilidade civil a ele relativa, nem a ético-profissional, pela sua perfeita execução do contrato.
- 18.3. Salvo se houver exigência a ser cumprida pela CONTRATADA, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da DPRJ, na forma do disposto no parágrafo 3º do art. 77 do Decreto 3.149/80.
- 18.4. A CONTRATADA é responsável por danos causados à DPRJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da DPRJ.
- 18.5. A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais, podendo a DPRJ, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.
- 18.6. A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas a a d, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.
- 18.7. A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 18.5 e 18.6 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.
- 18.8. Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.
- 18.9. No caso do item 18.8, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de 1 (um) ano.
- 18.10. O recebimento e avaliação dos serviços serão realizados na forma do item 18 do Termo de Referência (Anexo I)

19. DO PRAZO

- 19.1. O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.
- 19.2. O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para a DPRJ.

20. GARANTIA

- 20.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE.
- 20.2. A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 20.3. A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 20.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.
- 20.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "19.4".
- 20.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.
- 20.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "19 - SANÇÕES" do Termo de Referência.
- 20.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 20.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

- 20.10. A garantia será considerada extinta:
- I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
 - II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.
- 20.11. O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos e Licitações que se encarregará do seu registro e guarda.
- 20.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.
- 20.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.
- 20.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.
- 20.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução do contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.
- 20.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1. Havendo quaisquer conflitos entre o contido no edital e no Termo de Referência, prevalece o que consta no Termo de Referência (Anexo I).
- 21.2. É facultada ao pregoeiro ou ao Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.
- 21.3. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada no todo ou em parte por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiro, de acordo com o art. 229 da Lei Estadual nº 287/79 c/c o art. 49 da Lei Federal nº 8.666/93, assegurado o direito de defesa sobre os motivos apresentados para a prática do ato de revogação ou anulação.
- 21.4. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do término.
- 21.5. A homologação do resultado desta licitação não importará direito à contratação.
- 21.6. Os casos omissos serão resolvidos pelo Secretário da Tecnologia da Informação e Comunicação, com auxílio do pregoeiro e da Equipe de Apoio.
- 21.7. O foro central da comarca da capital do Rio de Janeiro é designado como o competente para dirimir quaisquer controvérsias relativas a este Pregão e à adjudicação, contratação e execução dela decorrentes.
- 21.8. A licitação será regida pela Lei 8.666/93 de acordo com permissão prevista no art. 191, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.
- 21.9. Acompanham este Edital os seguintes anexos:

ANEXO I	Termo de Referência
Anexo A (do TR)	Descrição das Categorias de Serviço
Anexo B (do TR)	Catálogo de Serviços e Volumetria
Anexo C (do TR)	Principais Servidores
Anexo D (do TR)	Principais Sistemas
Anexo E (do TR)	Principais Ativos de Rede
Anexo F (do TR)	Níveis Mínimos de Serviço Contratados
Anexo G (do TR)	Perfil e Quantitativo de Profissionais
Anexo H (do TR)	Projetos de TIC Previstos
Anexo I (do TR)	Localidades e Categorias VIP
Anexo J (do TR)	Local de Prestação do Serviço
Anexo K (do TR)	Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
Anexo L (do TR)	Atestado de Vistoria Técnica
ANEXO II	Proposta Detalhe
ANEXO III	Minuta Contratual
Anexo I (do Contrato)	Termo de Compromisso à Proteção de Dados Pessoais
ANEXO IV	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto no art. 7.º, inciso XXXIII, da Constituição Federal
ANEXO V	Modelo de Declaração de Atendimento ao disposto na Lei 7.258/2016
ANEXO VI	Modelo de Declaração de Enquadramento da Empresa Licitante como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte

ANEXO VII	Declaração de Elaboração Independente de Proposta
ANEXO VIII	Declaração de Inexistência de Penalidade



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO LEÃO ALVES, Subdefensor Público Geral de Gestão**, em 03/02/2023, às 15:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1070173** e o código CRC **A91F7EB9**.

ANEXOS AO EDITAL

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

O TERMO DE REFERÊNCIA E SEUS ANEXOS ENCONTRAM-SE AO FINAL DESTA EDITAL

ANEXO II

PROPOSTA DETALHE

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº 008/23 , A Realizar-se: 02/03/2023 às 11:02H Requisição nº - PES 0094/2022 e 0095/2022 Processo nº E-20/001.006873/2022						
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à DPRJ , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL			CARIMBO DA FIRMA						
ITEM (LOTE ÚNICO)	NÚMERO DE ESTOQUE (ID SIGA)	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	MARCA	PREÇO COM ICMS(R\$)		PREÇO SEM ICMS (R\$)	
						UNIT.	TOTAL	UNIT.	TOTAL
01	0216.003.0091 (ID - 177651)	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICA0: GERENCIAMENTO DE SERVICOS DE TIC, TIPO SERVIC0: SERVIC0 ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESS0A JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
02	0216.003.0092 (ID - 177652)	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICA0: SUSTENTACAO DE APLICACOES, TIPO SERVIC0: SERVIC0 ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESS0A JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
03	0216.003.0093 (ID - 177653)	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICA0: ARMAZENAMENTO E BACKUP, TIPO SERVIC0: SERVIC0 ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESS0A JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					

04	0216.003.0094 (ID - 177654)	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICAO: SUSTENTACAO DE BANCO DE DADOS, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
05	0216.003.0095 (ID - 177655)	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICAO: ADMINISTRACAO DE DADOS, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
06	0349.011.0012 (ID - 177719)	CONSULTORIA, SEGURANCA E SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO (TI),DESCRICAO: SEGURANCA DE TIC, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
07	0349.011.0013 (ID - 177721)	CONSULTORIA, SEGURANCA E SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO (TI),DESCRICAO: MONITORAMENTO DE SERVICOS DE TIC, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
08	0349.008.0074 (ID - 177989)	SERVICOS SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO,DESCRICAO: SUPORTE AO USUARIO DE TIC, TIPO SERVICIO: SERVICIO ESPECIALIZADO PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021, ORIGEM: PESSOA JURIDICA VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$:	Mês	30					
09	0461.001.0015 (ID - 177656)	SERVIÇO DE LINK DE COMUNICAÇÃO, DESCRIÇÃO: CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO, ORIGEM: SERVIÇO ESPECIALIZADO. VALOR UNITÁRIO R\$: VALOR TOTAL R\$: VALOR GLOBAL R\$:	Mês	30					
<p>Observações</p> <p>1ª A PROPOSTA DETALHE deverá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras; - conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais. <p>2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos.</p> <p>3ª – As duas primeiras vias da PROPOSTA DETALHE deverão ser devolvidas a este órgão, até à hora e data marcadas em envelope fechado, com indicação do seu número e data do encerramento.</p> <p>4ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente.</p> <p>5ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.</p>			<p>Prazo de entrega: De acordo com o Termo de Referência</p> <p>Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis.</p> <p>Local de entrega/execução: conforme o Termo de Referência.</p> <p>Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente.</p> <p>Em _____ / _____ / _____.</p> <p style="text-align: center;">FIRMA PROPONENTE</p>						
DATA / /			FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL						

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL PROPOSTA DETALHE			ANEXO II Licitação por Pregão Eletrônico nº 008/23 , A Realizar-se: 02/03/2023 às 11:02H Requisição nº - PES 0094/2022 e 0095/2022 Processo nº E-20/001.006873/2022		
A firma ao lado mencionada propõe fornecer à DPRJ , pelos preços abaixo assinalados, obedecendo rigorosamente às condições estipuladas constantes do EDITAL			CARIMBO DA FIRMA		
ITEM	NÚMERO DE ESTOQUE	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QTD	PREÇO
					UNIT. TOTAL
		DADOS BANCÁRIOS /LICITANTE: Banco (Nome/Número) Ag. (Nome/número) Conta Corrente nº: INFORMAÇÕES PARA FATURAMENTO: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – DPRJ CNPJ: 31.443.526/0001-70 INSC. ESTADUAL: ISENTO END: Av. Marechal Câmara, 314 – Centro, Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080.			
Observações 1ª A PROPOSTA DETALHE deverá: - ser preenchida integralmente por processo mecânico ou eletrônico, sem emendas e rasuras; - conter os preços em algarismos por extenso, por unidade, já incluídas as despesas de fretes, impostos federais ou estaduais e descontos especiais. 2ª – O proponente se obrigará, mediante devolução da PROPOSTA DETALHE, a cumprir os termos nela contidos. 3ª – As duas primeiras vias da PROPOSTA DETALHE deverão ser devolvidas a este órgão, até à hora e data marcadas em envelope fechado, com indicação do seu número e data do encerramento. 4ª – A licitação mediante PROPOSTA DETALHE poderá ser anulada no todo, ou em parte, de conformidade com a legislação vigente. 5ª – Caso o Termo de Referência contenha anexo específico relativo à Proposta Detalhe, este deverá ser apresentado juntamente com o presente Anexo II.			Prazo para execução: De acordo com o Termo de Referência Validade da Proposta - Detalhe: preços válidos por 60 (sessenta) dias úteis. Local para execução: conforme o Termo de Referência. Declaramos inteira submissão ao presente termo e legislação vigente. Em: / /		
DATA / /			FIRMA PROPONENTE – ASSINATURA DO RESPONSÁVEL		

**ANEXO III
MINUTA
CONTRATO Nº XXX/2023**

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO, QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ), E A _____.

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (DPRJ)**, com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, devidamente autorizada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, **Dr. MARCELO LEÃO ALVES**, e a sociedade empresária _____ situada na Rua _____, Bairro _____, Cidade _____ e inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, representada neste ato por _____, cédula de identidade nº _____, domiciliada na Rua _____, Cidade _____, resolvem celebrar a presente **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS CONTINUADO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, PELO PERÍODO DE 30 MESES, RENOVÁVEIS POR IGUAL PERÍODO**, com fundamento no processo administrativo nº **E-20/001.006873/2022**, Resolução DPGERJ nº 1012, de 21 de outubro de 2019, Resolução DPGERJ nº 1052/20, do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, ressaltando que a contratação será regida pela Lei 8.666/93 de acordo com permissão prevista no art. 191, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na contratação de serviços técnicos continuado de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tic, pelo período de 30 meses, renováveis por igual período, conforme especificações e quantidades contidas no Termo de Referência - Anexo I e do instrumento convocatório que são parte integrantes deste contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO

O prazo de vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de publicação do extrato do contrato no Diário Oficial eletrônico da DPRJ.

PARÁGRAFO ÚNICO – O prazo de vigência contratual poderá, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja comprovadamente mais vantajosa para a DPRJ.

CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA DPRJ

Constituem obrigações da DPRJ:

- a) efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos que possuir e pertinentes à execução do presente contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato;
- d) receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no contrato.
- e) Além das previstas no item 16 do Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação).

CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

- a) prestar o serviço no endereço constante da Proposta Detalhe;
- b) prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- c) iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- d) comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
- e) responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório, do Termo de Referência e seus anexos e da legislação aplicável;
- f) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
- g) observado o disposto no artigo 68 da Lei nº 8.666/93, designar e manter preposto, no local do serviço, que deverá se reportar diretamente ao Fiscal do contrato, para acompanhar e se responsabilizar pela execução dos serviços, inclusive pela regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica disponibilizada para os serviços;
- h) elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
- i) manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;
- j) cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula oitava (DA RESPONSABILIDADE);
- k) indenizar todo e qualquer dano e prejuízo pessoal ou material que possa advir, direta ou indiretamente, do exercício de suas atividades ou serem causados por seus prepostos à **DPRJ**, aos usuários ou terceiros.
- l) deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da DPRJ ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela DPRJ a tais documentos, nos termos apresentados no anexo I deste contrato, bem como no Anexo K do Termo de Referência, que são complementares.
- m) Além das previstas no item 17 do Termo de Referência (Anexo I do Edital de Licitação) e seus anexos.

CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício de 2023, assim classificados:

PROGRAMA DE TRABALHO: 11610.03.126.0481.4455

NATUREZA DA DESPESA: 3390400

FONTE: 1.753.232 - Recursos Próprios / FUNDPERJ

PARÁGRAFO ÚNICO – As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO:

Dá-se a este contrato valor total de R\$ ().

CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

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 do contrato e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e Fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria da Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, antes do início da vigência contratual. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares, devendo ser observados ainda, os itens 5, 18 e 28 do Termo de Referência (Anexo I).

PARÁGRAFO SEGUNDO – Salvo se houver exigência a ser cumprida pelo adjudicatário, o processamento da aceitação provisória ou definitiva deverá ficar concluído no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da entrada do respectivo requerimento no protocolo da Diretoria de Gestão da Informação da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, na forma do disposto no parágrafo 3º do art. 77 do Decreto nº 3.149/1980.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Os bens ou os materiais cujos padrões de qualidade e desempenho estejam em desacordo com a especificação do Edital e do Termo de Referência deverão ser recusados pelo responsável pela execução e fiscalização do contrato, que anotarà em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

PARÁGRAFO QUARTO – A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e

controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que esta necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

PARÁGRAFO QUINTO – A instituição e a atuação da fiscalização não exclui ou atenua a responsabilidade da **CONTRATADA**, nem a exime de manter fiscalização própria.

CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE

A **CONTRATADA** é responsável por danos causados à **DPRJ** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da **DPRJ**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – A **CONTRATADA** é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a **DPRJ**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas "a" a "d", do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991; o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

CLÁUSULA NONA: CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

A **DPRJ** deverá pagar à **CONTRATADA** o valor total de R\$ _____ (_____), diretamente na conta corrente nº _____, agência _____, de titularidade da **CONTRATADA**, junto à instituição financeira contratada pela **DPRJ**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – No caso de a **CONTRATADA** estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pela **DPRJ** ou caso verificada pela **DPRJ** a impossibilidade de a **CONTRATADA**, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pela **DPRJ**, 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**.

PARÁGRAFO SEGUNDO - No caso de haver outras razões para a não utilização da instituição financeira contratada pela **DPRJ**, deverá ser realizado requerimento fundamentado pelo FORNECEDOR, que será ou não acatado pela **DPRJ** por seus próprios critérios.

PARÁGRAFO TERCEIRO - O pagamento somente será autorizado após a declaração de recebimento da execução do objeto, mediante atestação, na forma do art. 90, § 3º, da Lei nº 287/79.

PARÁGRAFO QUARTO - Satisfeitas as obrigações previstas nos parágrafos segundo e terceiro, o prazo para pagamento será realizado no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da atestação da fatura referente ao fornecimento.

PARÁGRAFO QUINTO – Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestado pelos fiscais devidamente designados.

PARÁGRAFO SEXTO – Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer nota fiscal por culpa da **CONTRATADA**, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva representação.

PARÁGRAFO SÉTIMO – Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à **CONTRATADA**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês *pro rata die*.

PARÁGRAFO OITAVO – A **CONTRATADA** deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42, de 3 de julho de 2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85, de 9 de julho de 2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá observar a forma prescrita nas alíneas "a", "b", "c", "d" e "e", do § 1º, do art. 2º da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

PARÁGRAFO NONO - Na forma da Lei Estadual nº 7.258, de 2016, caso a **CONTRATADA** não esteja aplicando o regime de cotas de que trata a alínea "n", da CLÁUSULA QUARTA, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do Contrato.

PARÁGRAFO DÉCIMO - O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal Administrativo para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a **CONTRATADA** não as tenha a feito na Nota Fiscal.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A **CONTRATANTE** se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a **CONTRATADA** não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas. Sua aplicação está disciplinada pelo item 8 do Termo de Referência (Anexo I).

CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA

A **CONTRATADA** deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A **CONTRATADA** poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

PARÁGRAFO QUARTO – A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo terceiro.

PARÁGRAFO QUINTO – A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela **CONTRATANTE**, em conta específica com correção monetária, em favor do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEXTO – A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item 19, do Termo de Referência (Anexo I).

PARÁGRAFO SÉTIMO – O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO OITAVO – O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

PARÁGRAFO NONO – A garantia será considerada extinta:

I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

PARÁGRAFO DÉCIMO – O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos que se encarregará do seu registro e guarda.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO – Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA, pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO – A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou, ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO – A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO – A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO – Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias corridos da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multa aplicadas venham a ser descontados da garantia.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, nas hipóteses previstas no artigo 65, da Lei nº 8.666/93, mediante termo aditivo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO

O presente contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da **DPRJ**, pela inexecução total ou parcial do disposto na cláusula quarta ou das demais cláusulas e condições, nos termos dos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93, sem que caiba à **CONTRATADA** direito a indenizações de qualquer espécie.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo administrativo, assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e a prévia e ampla defesa.

PARÁGRAFO SEGUNDO – A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação em Diário Oficial eletrônico da **DPRJ**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a **DPRJ** poderá:

- a) reter, a título de compensação, os créditos devidos à contratada e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente;
- b) cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

PARÁGRAFO QUARTO – A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante na cláusula décima terceira (das sanções administrativas e demais penalidades).

PARÁGRAFO QUINTO - Em caso de encerramento contratual, ou em eventual interrupção, a **CONTRATADA** deverá ainda seguir todos os procedimentos e entregar toda a documentação prevista no tópico "Transferência de Conhecimento", seja para a equipe da **CONTRATANTE** ou para outras empresas que venham a assumir a prestação do serviço (Anexo I do Edital de Licitação).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

Quem deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará, sem prejuízo das demais cominações legais, sujeito as seguintes sanções:

- a) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro;
- b) multas previstas em edital e no contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - As condutas verificadas pela **DPRJ**, para fins de aplicação das sanções mencionadas no caput são assim consideradas:

I – retardar a execução do objeto, qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II – não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III – falhar na execução contratual, o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV – fraudar na execução contratual, a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro a Administração Pública; e

V – comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Ocorrendo qualquer outra infração legal ou contratual, a contratada estará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que couber, às seguintes penalidades, que deverá(ão) ser graduada(s) de acordo com a gravidade da infração:

- a) advertência;
- b) multa administrativa;

- c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração do Estado do Rio de Janeiro;
- d) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza, a gravidade da falta cometida, os danos causados à **DPRJ** e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

PARÁGRAFO QUARTO - Quando a penalidade envolver prazo ou valor, os critérios estabelecidos no **PARÁGRAFO TERCEIRO** também deverão ser considerados para a sua fixação.

PARÁGRAFO QUINTO - A imposição das penalidades é de competência exclusiva do Defensor Público Geral, devendo ser aplicada pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, por delegação, na forma do art. 11, da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ n.º 1052/20.

- a) As sanções previstas na alínea "b" do caput e nas alíneas "a" e "b", do **PARÁGRAFO SEGUNDO** serão impostas pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11 da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ n.º 1052/20..
- b) As sanções previstas na alínea "a" do caput e na alínea "c", do **PARÁGRAFO SEGUNDO** serão impostas pelo próprio Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, na forma do art. 11 da Resolução DPGERJ n.º 1012 de 21 de outubro de 2019 e conforme Resolução DPGERJ n.º 1052/20.
- c) A aplicação da sanção prevista na alínea "d" do **PARÁGRAFO SEGUNDO**, é de competência exclusiva do Defensor Público Geral.

PARÁGRAFO SEXTO - Nos casos de aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá recurso diretamente ao Defensor Público Geral, que, a seu critério, poderá recebê-lo com efeito suspensivo.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Quando a **CONTRATADA** não apresentar a documentação exigida no **PARÁGRAFO SEGUNDO** da **CLÁUSULA OITAVA**, no prazo de 10(dez) dias úteis da sua exigência, o que configura a mora, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas neste contrato.

PARÁGRAFO OITAVO – As multas administrativas, previstas na alínea "b" do caput e na alínea "b", do **PARÁGRAFO SEGUNDO**:

- a) serão aplicadas de acordo com o Termo de Referência, Anexo I a este instrumento, em seu item 19;
- b) poderão ser aplicadas cumulativamente a qualquer outra;
- c) não têm caráter compensatório e seu pagamento não exime a responsabilidade por perdas e danos das infrações cometidas;
- d) deverão ser graduadas conforme a gravidade da infração;
- e) deverão observar sempre o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, conforme preceitua o art. 87 do Decreto Estadual nº 3.149/80.

PARÁGRAFO NONO - No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da publicação da decisão.

PARÁGRAFO DÉCIMO - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, prevista na alínea "c", do **PARÁGRAFO SEGUNDO**:

- a) Sem prejuízo de outras hipóteses, poderá ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito do respectivo valor, no prazo devido;
- b) Será aplicada conjuntamente à rescisão contratual, no caso de descumprimento total ou parcial das obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO - A declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a **DPRJ**, prevista na alínea "d", do **PARÁGRAFO SEGUNDO**, perdurará pelo tempo em que os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir à **DPRJ** pelos prejuízos causados.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO - A reabilitação poderá ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará A contratada à multa de mora de 1% (um por cento) por dia útil que exceder o prazo estipulado, a incidir sobre o valor da Nota de Empenho, respeitado o limite do art. 412 do Código Civil, sem prejuízo da possibilidade de rescisão unilateral do contrato pela **DPRJ** ou da aplicação das sanções administrativas..

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO - Se o valor das multas previstas na alínea "b" do caput, na alínea "b", do **PARÁGRAFO SEGUNDO** e no **PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO**, aplicadas cumulativamente ou de forma independente, forem superiores ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o infrator pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela **DPRJ** ou cobrada judicialmente.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO - Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Coordenação de Contabilidade - **CONTAB**, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO - Transitada em julgado a decisão, caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, conforme previsão contida nos §§ 2º e 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO - Não tendo sido recolhido ou descontado o valor integral da multa aplicada, a Defensoria Pública tomará as medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição do débito na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO - A aplicação de sanção não exclui a possibilidade de rescisão administrativa do Contrato, garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO - A aplicação de qualquer sanção será antecedida de intimação do interessado na qual se indicará a infração cometida, os fatos, os dispositivos do edital e/ou do contrato infringidos e os fundamentos legais pertinentes, assim como a penalidade que se pretende imputar e o respectivo prazo e/ou valor, se for o caso, na forma do item 19 do Edital.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO - Ao interessado será garantido o contraditório e a defesa prévia.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação da defesa.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO - A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pelo Defensor Público Geral ou pelo Subdefensor Público Geral de Gestão, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO - Os licitantes, adjudicatários e contratados ficarão impedidos de contratar com a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro, enquanto perdurarem os efeitos das sanções de:

- a) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 87, III da Lei nº 8.666/93);
- b) impedimento de licitar e contratar imposta pelo Estado do Rio de Janeiro, suas Autarquias ou Fundações (art. 7º da Lei nº 10.520/02);
- c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar imposta por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal (art. 87, IV da Lei nº 8.666/93);

PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO - As penalidades impostas aos licitantes serão registradas pela **DPRJ** no Cadastro de Fornecedores do Estado, por meio do **SIGA**.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEXTO - Após o registro mencionado no item acima, deverá ser remetido para o Órgão Central de Logística (**SUBLOG/SECCG**), o extrato de publicação no Diário Oficial eletrônico da **DPRJ** do ato de aplicação das penalidades citadas na alínea "a" do caput e nas alíneas "c" e "d" do

PARÁGRAFO SEGUNDO, de modo a possibilitar a formalização da extensão dos seus efeitos para todos os órgãos e entidades da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO SÉTIMO - A aplicação das sanções mencionadas no PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO deverá ser comunicada à Controladoria Geral do Estado, que informará, para fins de publicidade, ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO OITAVO - Os pedidos de dilação de prazo, os casos omissos e dúvidas surgidas durante o processamento serão decididos pelo Secretário da Pasta a que os contratos ou procedimentos estiverem vinculados.

PARÁGRAFO VIGÉSIMO NONO - Comete falta grave, podendo ensejar a rescisão unilateral da avença, sem prejuízo da aplicação do previsto nas alíneas a e b do caput a CONTRATADA se não promover o recolhimento das contribuições relativas ao FGTS à Previdência Social exigíveis até o momento de apresentação das faturas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **DPRJ**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

PARÁGRAFO ÚNICO – Caso a **DPRJ** tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor da ação, dos juros de mora de 1 % (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO REAJUSTE

Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela **CONTRATADA** a contar da data da proposta ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), ocorrida nos últimos 12 meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Caberá à **CONTRATADA**, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação dos componentes dos custos, tendo como parâmetros básicos os preços de mercado à época dos insumos indispensáveis à prestação dos serviços ora contratados, excluídos aqueles sob controle direto ou indireto da **CONTRATADA**, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO TERCEIRO – O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

PARÁGRAFO QUARTO - Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 meses, sendo o primeiro reajuste somente após decorrido 12 meses da proposta, e nos subsequentes, contado o período de 12 meses a partir do último reajuste.

PARÁGRAFO QUINTO - O prazo para a **CONTRATADA** solicitar o reajuste encerra-se 60 (sessenta) dias após o interregno de 12 (doze) meses, a contar da última proposta / reajuste, obedecendo-se ao seguinte:

I - Caso a **CONTRATADA** não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste;

II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data de aniversário da proposta; e

III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à **CONTRATANTE** ou à **CONTRATADA** proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido em até 60 (sessenta) dias da divulgação do índice acumulado para o período.

PARÁGRAFO SEXTO - É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

PARÁGRAFO SÉTIMO - A presente contratação se baseia no modelo de prestação de serviço e, portanto, não deve se confundir com contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, inclusive para fins de repactuação ou reajuste de preços, não sendo possível a apresentação de justificativa de elevação de pisos salariais, acordos coletivos, entre outros, para justificar a alteração do valor contratual.

PARÁGRAFO OITAVO - A evolução natural do parque de TIC da **CONTRATANTE**, seja a partir de sua expansão ou do aumento de sua complexidade não podem ser utilizados como elementos para motivar o pedido de repactuação ou reajuste de preços.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresso consentimento da **DPRJ** e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no Diário Oficial eletrônico da **DPRJ**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

PARÁGRAFO SEGUNDO – Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a **DPRJ** consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação, na forma do disposto no artigo 75 do Decreto nº 3.149/1980 e nos seguintes casos:

a) quando ocorrerem os motivos de rescisão contratual previstos nos incisos I a IV e VIII a XII do artigo 83 do Decreto nº 3.149/1980.

b) quando tiver sido dispensada a licitação ou esta houver sido realizada pelas modalidades de convite ou tomada de preços.

PARÁGRAFO TERCEIRO – Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente **CONTRATADA** perante a **DPRJ**.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: EXCEÇÃO DE INADIMPLEMENTO

Constitui cláusula essencial do presente contrato, de observância obrigatória por parte da **CONTRATADA**, a impossibilidade, perante a **DPRJ**, de opor, administrativamente, exceção de inadimplemento, como fundamento para a interrupção unilateral do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO – É vedada a suspensão do contrato a que se refere o art. 78, XV, da Lei nº 8.666/93, pela **CONTRATADA**, sem a prévia autorização judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

A **CONTRATADA** se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA PUBLICAÇÃO

Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no Diário Oficial eletrônico da **DPRJ**.

PARÁGRAFO ÚNICO – O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, fundamento legal do ato e nº do processo administrativo.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o Foro Central da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, a presente é assinada eletronicamente pelas partes.

ANEXO I (DO CONTRATO N.º XXX/2023)

TERMO DE COMPROMISSO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

CLÁUSULA 1 – OBJETO E FINALIDADE

1.1. O presente Anexo tem por objeto a proteção dos dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados pelo Contrato principal, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e demais normas regulatórias aplicáveis, incluindo aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.2. A CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais compartilhados para prestação dos serviços contratados no Contrato principal, exclusivamente em nome e sob as instruções lícitas da CONTRATANTE, com fins de:

I – Prestar os serviços contratados pela CONTRATANTE, de acordo com as especificações e limitações ali previstas, especificamente a **contratação de serviços técnicos continuado de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de tic, pelo período de 30 meses, renováveis por igual período**;

II – Atender a quaisquer outras instruções ou solicitações enviadas pela CONTRATANTE que sejam consistentes com os termos do presente Contrato;

III – Dar cumprimento as normativas aplicáveis, notadamente a Lei n.º 13.709/2018 e normas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

1.3. É vedada à CONTRATADA a utilização de todo e qualquer dado pessoal compartilhado em decorrência da execução do presente Contrato para finalidade distinta daquela do objeto do ajuste, nos termos da Lei n.º 13.709/2018.

CLÁUSULA 2 – IDENTIFICAÇÃO DA BASE LEGAL, HIPÓTESE DE COMPARTILHAMENTO, DADOS PESSOAIS E FUNÇÕES

2.1. Para os fins deste Contrato, consideram-se:

I – Bases legais: art. 7.º, III; art. 11, II, “b”; art. 23 ;

II – Hipótese de compartilhamento: art. 26, § 1.º, IV, da Lei n.º 13.709/2018;

III – Dados pessoais: A CONTRATADA administrará todas as bases de dados da DPRJ, portanto terá acesso à todos os dados armazenados pela DPRJ, com exceção do sistema Verde que será administrado por outra empresa;

IV – Controladora: Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro;

V – Operadora: A CONTRATADA, empresa ou a pessoa jurídica que realizará o tratamento dos dados pessoais seguindo as ordens da controladora a partir da escolha dos meios técnicos razoáveis para tanto e executará o Contrato principal.

CLÁUSULA 3 – VIGÊNCIA E DURAÇÃO DO TRATAMENTO

3.1. O prazo de vigência deste Anexo é equivalente ao prazo de vigência do Contrato principal: 30 (trinta) meses, que poderá a critério da Administração ser prorrogada até 60 (quarenta e oito) meses.

3.2. O prazo de duração do uso dos dados pessoais compartilhado por força do Contrato principal é equivalente ao prazo de vigência deste: 30 (trinta) meses.

CLÁUSULA 4 – MEDIDAS DE PROTEÇÃO AOS DADOS PESSOAIS

4.1. Sempre que tiver acesso ou realizar qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, a CONTRATADA compromete-se a dar cumprimento à Lei n.º 13.709/2018 e demais normas e orientações aplicáveis, especialmente aquelas emanadas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

4.2. A CONTRATADA compromete-se a, mediante solicitação da CONTRATANTE, franquear o acesso a documentos e registros razoavelmente necessários para verificação das obrigações previstas nesta Cláusula.

4.3. A CONTRATADA compromete-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – compartilhados em decorrência da execução presente Contrato, em consonância com o disposto na Lei n.º 13.709/2018, sendo vedado o compartilhamento das informações com outros órgãos, pessoas físicas ou jurídicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou quando admitida subcontratação.

4.4. A CONTRATADA compromete-se a armazenar os dados pessoais compartilhados por força da execução deste Contrato apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e/ou em conformidade com hipóteses legais que autorizam o tratamento.

4.5. A CONTRATADA compromete-se a assegurar que o acesso aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

4.6. A CONTRATADA compromete-se a manter e, quando solicitado pela CONTRATANTE, disponibilizar registro de todas as operações de tratamento realizadas em decorrência do Contrato, de acordo com o art. 37 da Lei n.º 13.709/2018.

4.7. A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.090/2021 (<https://www.defensoria.rj.def.br/legislacao/detalhes/11247-RESOLUCAO-DPGERJ-N-1090-DE-09-DE-ABRIL-DE-2021>), que institui a Política de Governança de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, em especial o disposto no artigo 6º, que trata dos deveres dos operadores de dados.

CLÁUSULA 5 – TRANSPARÊNCIA E DIREITOS DOS TITULARES

5.1. Ressalvadas as informações classificadas como sigilosas, as partes comprometem-se a garantir transparência ativa sobre a realização do tratamento de dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, devendo a CONTRATANTE publicar o Contrato no seu sítio eletrônico e portal de transparência.

5.2. A CONTRATANTE comunicará a celebração do Contrato principal à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), com fulcro no arts. 26, § 2.º, e 27, caput, da Lei n.º 13.709/2018.

5.3. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, os requerimentos formulados por titulares, com fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, serão respondidos pela CONTRATANTE, exceto em caso de autorização expressa conferida à CONTRATADA.

5.4. No que dizem respeito aos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, a CONTRATADA, ao receber requerimento de um titular, com

fulcro nos arts. 18 e ss. da Lei n.º 13.709/2018, deve:

I – notificar, por escrito, a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas);

II – auxiliar, mediante requerimento da CONTRATANTE, na elaboração da resposta, prestando as informações necessárias para tanto, e na adoção das providências cabíveis.

CLÁUSULA 6 – PREVENÇÃO E SEGURANÇA

6.1. Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito.

6.2. A CONTRATADA compromete-se a cumprir a Resolução DPGE n.º 1.142/2022 (<https://defensoria.rj.def.br/uploads/arquivos/Doe/2022.04.27.pdf>), que institui o Plano de Resposta a Incidentes de Segurança no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, especialmente o seu art. 5.º.

6.3. A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE imediatamente quando tiver notícia de qualquer indício de incidente de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, endereçando e-mail ou processo administrativo próprio.

6.4. A comunicação de eventual indício de incidente de segurança à CONTRATANTE deve ser acompanhada de informações suficientes para investigação, mitigação, reparação dos danos e comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), especialmente aquelas descritas no art. 7.º da Resolução DPGE n.º 1.142/2022.

6.5. A comunicação de eventual incidente de segurança à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e aos titulares de dados pessoais será realizada pela CONTRATANTE, enquanto entidade controladora.

6.6. A CONTRATADA deverá adotar medidas de investigação, mitigação e reparação dos danos decorrentes de incidentes de segurança com dados pessoais compartilhados por força deste Contrato.

6.7. A CONTRATADA deverá reembolsar à CONTRATANTE os custos incorridos pela CONTRATANTE para resposta, minimização ou reparação de eventuais incidentes de segurança que tenham como causa a violação das obrigações decorrentes deste Contrato ou da Lei n.º 13.709/2018.

CLÁUSULA 7 – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

7.1. É vedada a transferência internacional dos dados pessoais compartilhados por força deste Contrato, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE e a prévia demonstração do respeito à legislação de proteção de dados ou privacidade do(s) país(es) aplicável(is).

CLÁUSULA 8 – RESPONSABILIDADE CIVIL E ADMINISTRATIVA

8.1. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes do descumprimento da Lei n.º 13.709/2018 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas ao direito à proteção de dados pessoais.

8.2. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações pela Subcontratada.

8.3. A CONTRATADA deve notificar a CONTRATANTE no prazo de 24h (vinte e quatro horas), por escrito, sobre qualquer ordem, emitida por autoridade judicial ou administrativa (incluindo, mas não se limitando à ANPD), que tenha por objetivo obter quaisquer informações relativas ao tratamento de dados pessoais objeto deste Contrato e deverão cooperar com a CONTRATANTE na adoção das providências cabíveis.

CLÁUSULA 9 – AUSÊNCIA DE ÔNUS FINANCEIRO

9.1. As obrigações fixadas neste Anexo e decorrentes da Lei n.º 13.709/2018 não importam em oneração financeira ao Contrato principal.

CLÁUSULA 10 – DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. O prazo do presente Anexo está vinculado ao prazo do Contrato principal.

10.2. Após o término do Contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, no prazo de até 30 (trinta) dias, cópia dos dados pessoais que estejam na posse e sistemas das primeiras, ocasião em que a CONTRATANTE deverá assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu nos termos do contrato.

10.3. Após esse procedimento, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo, de qualquer registro dos dados pessoais e deverá certificar à CONTRATANTE, por escrito, o cumprimento dessa obrigação, exceto caso o seu armazenamento seja exigido pela legislação aplicável.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO ART. 7º, XXXIII DA CF/88

PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº **PE 008/23**, promovido por essa DPRJ, na Avenida Marechal Câmara nº 314, Centro – Rio de Janeiro/RJ CEP: 20.020-080, que a empresa (Nome Completo) – CNPJ nº , com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, não possui em seu quadro funcional nenhum menor de 18 (dezoito) anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de 16 (dezesseis) anos, em obediência ao art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Local, de de .
(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

NOTA: Se for o caso, o licitante deverá declarar também que possui menores de 14 (catorze) anos em seu quadro funcional na categoria de aprendiz.

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO EM ATENDIMENTO À LEI 7.258/2016

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO

DECLARO, sob as penas da Lei, em atendimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº **008/23**, na Av. Marechal Câmara, 314 – 3º andar – Centro, Rio de Janeiro – RJ, que a firma _____ (Nome Completo) – CNPJ nº _____, com sede (ou domicílio) no (endereço completo), por mim representada, atende ao disposto na Lei 7.258/2016, apresentando um efetivo de _____ empregados

Local, _____ de _____ de _____

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

ANEXO VI

DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

.....(razão social do licitante) inscrita no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o (a) Sr.(a), portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº....., DECLARA, para fins do disposto no Edital do Pregão Eletrônico nº **008/23**, sob as sanções administrativas cabíveis e sob as penas da lei, que esta empresa, na presente data, é considerada:

() MICROEMPRESA, conforme Inciso I do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006;

() EMPRESA DE PEQUENO PORTE, conforme Inciso II do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006. Declara ainda que a empresa está excluída das vedações constantes do parágrafo 4º do artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006

..... (data)

..... (representante legal)

OBS. Assinalar com um "X" a condição da empresa. Este formulário deverá ser preenchido pelas empresas que pretendem se beneficiar nesta licitação do regime diferenciado e favorecido previsto na Lei Complementar nº 123/2006

ANEXO VII

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), doravante denominado LICITANTE, para fins do disposto no Edital nº **008/23**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

- A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a, discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, por qualquer meio ou qualquer pessoa;
- Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do presente certame, quanto a participar ou não da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO antes da abertura oficial das propostas e;
- Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Local, de _____ de _____

(assinatura, nome completo, cargo, CPF, doc. de identidade)

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PENALIDADE

Local e data

À Comissão de Pregão a/c Sr. Pregoeiro (a)

Referente ao Pregão Eletrônico DPRJ nº **008/23**

_____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada na(endereço completo) , neste ato representada pelo seu representante legal, o(a) Sr.(a) _____, inscrito(a) no CPF sob o nº _____, portador(a) da cédula de identidade nº _____, expedida por _____, DECLARA, sob as penas da Lei, que não foram aplicadas penalidades de suspensão temporária de participação em licitação, impedimento de contratar ou declaração de inidoneidade para licitar e contratar por qualquer Ente ou Entidade da Administração Federal, Estadual, Distrital e Municipal cujos efeitos ainda vigorem.

ENTIDADE (nome da entidade com assinatura do(s) seu(s) representante(s) legal(is))

CARIMBO DA PESSOA JURÍDICA COM CNPJ (dispensado em caso de papel timbrado c/ CNPJ)

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

SEI nº 1070173



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE REDES

TERMO DE REFERÊNCIA

Rio de Janeiro, 16 de novembro de 2022.

Processo nº E-20/001.006873/2022

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos continuado de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, pelo período de 30 meses, renováveis por igual período.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. Conforme mostrado nos estudos técnicos preliminares da presente contratação (0888072), a análise histórica dos processos de informatização das ferramentas governamentais demonstram que estas ocorreram quase que de forma simultânea à terceirização de atividades acessórias às atividades finalísticas. Com isso, o Governo Federal, ainda na década de 1960, publicou o Decreto Lei 200/1967, que trouxe como diretriz que a Administração Pública recorresse sempre que possível à execução indireta de suas atividades operacionais para manter o foco em suas atividades finalísticas, conforme disposto em seu Artigo 10:

“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

§ 2º Em cada órgão da Administração Federal, os serviços que compõem a estrutura central de direção devem permanecer liberados das rotinas de execução e das tarefas de mera formalização de atos administrativos, para que possam concentrar-se nas atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle.

*§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, **recorrendo, sempre que possível, à execução indireta**, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução” (grifo nosso).*

2.2. Já na década de 1990, os governos voltaram a fomentar o processo da terceirização no meio governamental. A fim de regular o tema, alguns dispositivos foram novamente publicados, entre eles, o Decreto 2.271/1997, que definiu que atividades de TI seriam atividades-meio, podendo então ser terceirizadas.

“Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

*§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, **informática**, copeiragem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta” (grifo nosso).*

2.3. No âmbito da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro (DPRJ), ao se analisar o cenário de TIC, o que se observa é uma forte expansão ao longo dos últimos anos da sustentação de serviços de TIC e ampliação do parque computacional existente, no entanto, em sua grande maioria sustentada por recursos internos de servidores públicos executando

atividades relacionadas à operação de tal infraestrutura e dando suporte aos seus usuários.

2.4. Na presente gestão da Defensoria, diversos investimentos foram realizados na área de Tecnologia, visando a fornecer um ambiente estável e seguro aos usuários de TIC, e que atendesse aos requisitos de segurança da informação, como descrito com mais detalhes na Nota Técnica DPGERJ/CORED/Nº 5/2022 (0888072), no entanto, em quase sua totalidade tais avanços foram obtidos por meio da execução direta das atividades.

2.5. Associado a esse cenário, observa-se que o Judiciário vem implantando constantes evoluções em seu processo e intensificado a adoção exclusiva do Processo Eletrônico em diversas comarcas, para ampliar a celeridade na prestação jurisdicional e trazer ganhos econômicos com a redução do consumo de papel e espaço físico. De acordo com relatórios emitidos pelo TJRJ, espera-se que até o fim de 2022 todos os processos em trâmite naquele tribunal sejam completamente digitalizados, e aí incluindo todos os processos no qual a Defensoria atua.

2.6. Da mesma forma, a Defensoria tem apostado na tramitação eletrônica de seus documentos administrativos e judiciais, com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), para a tramitação eletrônica de todos os processos administrativos do órgão, e o Sistema Verde, com o objetivo de suportar toda área finalística da Defensoria, criando um cenário no qual a atuação finalística do órgão passa então a depender profundamente dos recursos de TIC disponibilizados.

2.7. Apesar dos benefícios trazidos pelos investimentos mencionados, algumas consequências ocorreram. Uma delas foi o aumento expressivo no atendimento de chamados abertos pelos usuários através do Service Desk. A outra consequência igualmente impactante, decorrente desse processo, foi a necessidade de sustentação de diversos serviços de TIC, passando os times internos a ter que suportar e todo ambiente e realizar o monitoramento contínuo de tais aplicações.

2.8. Com isso, a Defensoria se viu diante de um cenário em que suas demandas para serviços de TIC foram aumentadas e seus recursos foram escasseados ou não acompanharam de forma adequada a evolução profissional que necessitariam para prestar um serviço adequado.

2.9. Todo este cenário nos leva a um quadro em que, atualmente, para suportar seus serviços de tecnologia, a DPRJ conta com um parque complexo, que demanda uma alta capacidade de gestão, e vem enfrentando constantes dificuldades para manter os serviços dentro da disponibilidade e da capacidade esperadas. Ao se deparar com o expressivo quantitativo de ativos de TIC espalhados por todo o Estado do Rio de Janeiro, bem como com uma gama de serviços sustentados internamente pela equipe de infraestrutura de redes, identificou-se que o modelo de operação e sustentação desse parque por equipe própria se mostrava cada vez mais desafiador.

2.10. Assim, seguindo o que há de mais atual no mercado e na legislação vigente, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, buscando aumentar a eficiência dos serviços prestados aos seus usuários de TIC, vislumbra a possibilidade de contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento de usuários de tecnologia da informação do órgão.

2.11. Observando o arcabouço legal existente, e as principais recomendações e boas práticas de mercado, entendemos como necessária a terceirização dos serviços de operação de infraestrutura e de atendimento ao usuário de TIC, nos modelos recomendados pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021. Esta Portaria diz em seu Anexo I:

"11. 1. 1. Os serviços descritos neste modelo abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

11. 1. 2. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão.

11. 1. 3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

11. 1. 4. **Ambos serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos"** (grifo nosso).

2.12. A Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 foi publicada como consequência de diversas fiscalizações realizadas por órgãos de controle, como o TCU, que em sua decisão do Acórdão 1.508/2020, recomendou que a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e o Conselho Nacional de Justiça orientassem, por meio de ato normativo, os órgãos e os entes sob a sua supervisão no que tange a contratação de serviços de TIC.

2.13. Em seguida, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia publicou, em 01/06/2021, o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, que contextualiza:

"O Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC foi elaborado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e Acórdão nº 1.508/2020 - TCU - Plenário, que revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

A métrica UST, e suas variações, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidade variada, permitindo o controle e a precificação de serviços pré-estabelecidos, assim como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo, perfis profissionais, complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

*Constatou-se, portanto, que é uma métrica de difícil gestão e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. **Sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos.***

Nesse contexto, priorizaram-se os serviços de operação de infraestrutura de TIC para análise e elaboração de modelo de contratação. Tais serviços constituem um objeto comumente contratado com remuneração em UST, que contempla características de suporte contínuo que possivelmente não gera resultados ou produtos aferíveis e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU nº 269.

*Ante o exposto, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia editou a **Portaria SGD/ME nº 6.432**, de 15 de junho de 2021, que institui o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do SISP, **sendo de observância obrigatória** e com necessidade de autorização prévia da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia para adoção de modelo diverso" (grifo nosso).*

2.14. Considerando o Modelo, a Portaria SGD/ME nº 6.432 dispõe em seu Artigo 2º:

*"Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de **pagamento fixo mensal**, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.*

§ 1º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

§ 2º É vedado ao contratante realizar a distribuição, controle, fiscalização ou supervisão dos recursos humanos da contratada, a exemplo de quantidade de perfis, base salarial, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

Art. 3º O modelo de contratação descrito no Anexo I desta Portaria é de utilização

obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.

(...)

Anexo I:

1. 9. A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculado pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD.

1. 10. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a **critérios objetivos de qualidade e resultados**, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para o órgão ou entidade contratante.

1. 11. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho" (grifo nosso).

2.15. Com isso, o principal resultado esperado com a presente contratação é o aumento de satisfação dos usuários com os serviços fornecidos pela área de TIC da Defensoria. Essa satisfação poderá ser atingida com a redução dos riscos de interrupção dos serviços e sistemas, aumentando a confiabilidade dos usuários no ambiente da Defensoria e garantindo a disponibilidade do ambiente; com a redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos finalísticos da Defensoria, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades acordados; com a melhoria da disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais da Defensoria; entre outros.

2.16. A área de TIC também deverá ser beneficiada por meio da agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção de uma base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz; com a existência de serviços especializados para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações, reinstalações, no menor espaço de tempo possível, para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos computacionais; com o aumento do comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços; entre outros.

2.17. Destaca-se que os serviços aqui descritos são contínuos e essenciais, uma vez que são imprescindíveis para a continuidade das atividades da Defensoria. A ausência de qualquer atividade descrita nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TIC, e por consequência, a disponibilidade dos recursos de TIC, fundamentais à consecução dos objetivos institucionais do órgão. Tal entendimento pode ser sustentado ao observamos que o Manual de Licitações e Contratos do TCU, em sua página 772, entende como serviços de natureza contínua tais casos, como destacamos:

*"Serviços de natureza contínua são serviços auxiliares e necessários à Administração no desempenho das respectivas atribuições. São aqueles que, **se interrompidos, podem comprometer a continuidade de atividades essenciais** e cuja contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro" (grifo nosso).*

2.18. Assim, pelos motivos elencados, e buscando atingir aos objetivos descritos, o presente Termo de Referência foi elaborado, visando a contratação de empresa especializada para prestar os serviços contínuos de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, nos termos do modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC elaborado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, disciplinado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

3. COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO

3.1. Conforme disciplinado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, o

modelo desta contratação encontra-se subdividido em Categorias de Serviço. Uma categoria consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade.

3.2. Cada categoria terá indicadores de níveis de serviço específicos, rol de atividades específicas, quantitativo e perfis de profissionais específicos, e, por consequência, valores fixos mensais a serem pagos específicos. Caberá a licitante, observando o Termo de Referência e seus anexos, definir o valor de cada Categoria de Serviço, representada na presente licitação, como um item do objeto.

3.3. Assim, os itens que compõe o objeto da presente licitação estão discriminados no quadro abaixo, representando cada item, uma Categoria de Serviço.

Item	Código SIGA	Descrição do Item (nome da categoria)	Forma de pagamento	Quantidade de meses
1	ID - 177651	Gerenciamento de Serviços de TIC	Mensal	30
2	ID - 177652	Sustentação de Aplicações	Mensal	30
3	ID - 177653	Armazenamento e Backup	Mensal	30
4	ID - 177654	Sustentação de Banco de Dados	Mensal	30
5	ID - 177655	Administração de Dados	Mensal	30
6	ID - 177656	Conectividade e Comunicação	Mensal	30
7	ID - 177719	Segurança de TIC	Mensal	30
8	ID - 177721	Monitoramento de Serviços de TIC	Mensal	30
9	ID - 177989	Suporte ao Usuário de TIC	Mensal	30

Tabela 1 - Composição dos itens do objeto

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA

4.1. O serviço de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC compreende os serviços de gerenciamento, sustentação, segurança, monitoramento e garantia de funcionamento de todo o ambiente computacional e dos serviços de TIC suportados pela DPRJ, de modo remoto e presencial, para atendimento de chamados de 1º, 2º e 3º nível relacionados à toda infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC existente na Defensoria, entendendo-se como TIC todos os processos que envolvem a informática e telecomunicações, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

4.2. O escopo da atuação compreende a implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática e telecomunicações aos usuários do órgão.

4.3. Assim, a CONTRATADA deverá atuar no atendimento ao usuário de TIC, assumindo a operação de uma Central de Atendimento de TIC, organizada no modelo de *Service Desk*, incumbida de receber requisições e incidentes encaminhados pelos usuários de TIC da DPRJ, com o propósito de atender às necessidades apresentadas para a realização de suas atribuições institucionais.

4.4. Tal atendimento, encarado como atendimento de Primeiro Nível (N1) segundo as boas práticas de gestão de serviços de TIC, é o responsável pelo registro adequado de todas requisições e incidentes reportados pelo usuários, de acordo com o Catálogo de Serviços estabelecido, sendo também o responsável por atender ao maior número de chamados possíveis antes do escalonamento do chamado, de acordo com a Base de Conhecimento elaborada.

4.5. Nos casos em que não for possível a resolução do chamado pelo N1, este será escalonado internamente para a Equipe de Campo Especializada (*Field Service*), que também deverá ser provida pela CONTRATADA e será a equipe que buscará a resolução completa do chamado, mesmo que seja necessário o atendimento presencial ao usuário que reportou o problema, sendo considerada como o Segundo Nível de Atendimento (N2).

4.6. A CONTRATADA deverá ainda ser a responsável por prover o atendimento técnico de maior nível de especialização (N3) capaz de resolver os problemas reportados, por meio de intervenções direta na infraestrutura, ou acionamento de terceiros contratados até que a solução do problema seja aplicada.

4.7. Assim, a CONTRATADA será a responsável pela operação de todos os componentes tecnológicos envolvidos na sustentação dos serviços de TIC da DPRJ, como servidores, seus sistemas operacionais e softwares instalados, *storages*, *appliance*, *switchs*, *firewall*, links de dados, links de telecomunicação e demais itens de configuração que sustentam as aplicações de TIC suportadas pela DPRJ, sendo tais recursos providos por bens próprios da CONTRATANTE, ou de terceiros por ela contratado.

4.8. A principal característica deste serviço é a intervenção tempestiva ou pontual de caráter corretivo, preventivo ou de suporte realizado por parte da CONTRATADA que visa a manutenção dos níveis de disponibilidade e capacidade de toda infraestrutura que compõe as soluções de TIC suportadas pela DPRJ, dentro dos padrões previamente acordados, e o suporte aos usuários em caso de reporte de incidentes ou requisições .

4.9. O serviço contratado envolve a sustentação e gestão de infraestrutura necessária para a operação dos diversos serviços de TIC atualmente existentes na Defensoria, ou que venham a ser disponibilizados ao longo da execução contratual, de acordo com a disponibilidade e capacidade definida nos Níveis de Serviço Contratados e respeitando o Catálogo de Serviço de TIC da DPRJ. O serviço prestado deve buscar o máximo de disponibilidade possível da infraestrutura de TIC, a fim de garantir não só a continuidade das operações, mas também sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado.

4.10. De forma similar, espera-se que as ações preventivas da operação da infraestrutura existente possibilitem a redução do volume bruto de chamados de suporte de TIC, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

4.11. Ainda caberá a CONTRATADA a atuação visando a implantação de processos, práticas, manuais, políticas de gestão dos serviços, elevando o grau de maturidade da gestão de TIC da DPRJ, e por consequência, reduzindo o número de eventos inesperados que causem impacto na disponibilidade dos recursos de TIC para os usuário da organização.

4.12. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas principalmente no framework ITIL, mas também observando outros modelos de referência como COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas. Compete à CONTRATADA, realizar a implantação e manutenção de forma contínua do seguinte conjunto de processos para garantir a operação da infraestrutura e suporte aos usuários:

I - Gerenciamento e tratamento de incidentes e de solicitações de serviços, através de acionamento técnico remoto e presencial, abrangendo o acompanhamento do ciclo de vida dos incidentes que impactem nos níveis de serviço contratado - detecção e registro dos incidentes, classificação e suporte, investigação e diagnóstico, resolução e recuperação, acompanhamento e monitoramento do atendimento de incidente até seu fechamento;

II - Gerenciamento de eventos, através da detecção de notificações de anormalidades no comportamento de componentes da infraestrutura de TIC e monitoração de alertas, com a adoção tempestiva das medidas proativas ou reativas que visem eliminar a causa que está provocando o desvio detectado;

III - Gerenciamento de acesso, provendo aos usuários que operam a infraestrutura de TIC da DPRJ os privilégios necessários para acesso aos serviços que necessitam e são autorizados e removendo os que não são mais

necessários;

IV - Gerenciamento de problemas, através da identificação das causas dos incidentes, sua eliminação, definição de soluções de contorno para problemas conhecidos e manutenção dos roteiros de atendimento para casos de incidentes que afetam a disponibilidade e capacidade de operação dos serviços de TIC;

V - Gerenciamento de configuração, através da identificação dos itens de configuração necessários para a entrega dos serviços de TIC, fornecendo um modelo lógico da estrutura de TIC das unidades e mantendo essas informações atualizadas na base de dados de gerenciamento de configuração;

VI - Gerenciamento de mudanças, assegurando que as mudanças na infraestrutura de TIC sejam feitas de forma controlada, sendo avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas, seja para a solução de um problema seja para a implementação de novas funcionalidades ou serviços, mantendo as partes envolvidas informadas a respeito da agenda de mudanças e seus impactos previstos; e

VII - Gerenciamento de capacidade, de forma a estabelecer um *baseline* de operação e projetar a ampliação da capacidade de desempenho dos serviços de TIC, de forma tempestiva, evitando gargalos de infraestrutura, e apoiando nos processos de aquisições e contratações dentro do ciclo de investimento estabelecido no órgão.

4.13. **DIVISÃO DO OBJETO EM CATEGORIAS DE SERVIÇO**

4.14. Embasado nas orientações descritas no Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, desenvolvido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia do Governo Federal, e estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, entendemos que os serviços descritos neste Termo, pode ser subdividido em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, com competências específicas e perfis de profissionais distintos.

4.15. Assim, conforme demonstrado no tópico "3 - Composição dos itens do objeto licitado", o objeto foi dividido em 9 (nove) Categorias de Serviços, que definem o escopo de atuação da CONTRATADA, tendo cada Categoria de Serviço um valor de pagamento mensal individualizado. Da mesma forma, cada Categoria de Serviço possui uma relação de atribuições e atividades de referência específica, descritas no "ANEXO A - Descrição das Categorias de Serviço". É válido ressaltar que as atribuições e atividades ali listadas não são exaustivas, mas sim uma referência das atividades a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

4.16. Associado à cada Categoria de Serviço também foi estabelecido um conjunto de indicadores para avaliar se os serviços prestados pela CONTRATADA estão dentro do padrão esperado pela presente contratação. Assim, foi estabelecido para cada Categoria de Serviço um conjunto de Níveis Mínimos de Serviço Contratado, descritos no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", que deverão ser monitorados mensalmente, visando a regular execução contratual.

4.17. Caberá à CONTRATADA, independente de acionamento por parte da CONTRATANTE, manter a operação dentro dos Níveis Mínimos de Serviço Contratado, sob pena de glosa dos valores a serem pagos mensalmente. A equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará mensalmente os dados coletados de disponibilidade de serviços, auditorias, análise dos chamados disponíveis na ferramenta de ITSM, bem como nas demais fontes necessárias, a fim de monitorar se os níveis desejados estão sendo atingidos.

4.18. Desta forma, fica evidenciado que a natureza do serviço requer a atuação proativa e tempestiva por parte da CONTRATADA, mediante o atendimento das demandas de operação

de infraestrutura e do atendimento ao usuário de TIC. Tais atividades, por vezes, não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou mal funcionamento das soluções sustentadas, e por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda, devendo a CONTRATADA utilizar equipe própria, devidamente capacitada, seguindo todas as normas trabalhistas e de segurança no trabalho vigentes.

4.19. A CONTRATADA deverá considerar aspectos como a disponibilidade e capacidade de corpo profissional para garantir a qualidade mínima exigida na presente contratação, de forma individualizada para cada Categoria de Serviço. Para tanto, a CONTRATADA deve ser capaz de alocar os recursos humanos necessários para execução dos serviços, com o conhecimento e experiência adequados para realização das atividades.

4.20. Para a prestação do serviço, a CONTRATADA terá total liberdade para compor e dimensionar a sua equipe, para atender aos serviços contratados, inclusive utilizando-se de colaboradores com melhor capacitação para execução das atividades de suporte ao usuário ou, ainda de perfis não descritos neste Termo.

4.21. O dimensionamento de profissionais para a prestação do serviço será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao portfólio de soluções, o catálogo de serviço de TIC estabelecido, a disponibilidade e capacidade atingida, a quantidade de usuários dos serviços de tecnologia da informação sustentados.

4.22. Não haverá, em hipótese alguma, qualquer relação de subordinação entre os recursos da CONTRATANTE e os da CONTRATADA, não havendo que se confundirem as solicitações emitidas pelos profissionais da primeira para os da segunda com "ordens hierárquicas", visto que aquelas serão, para fins desta contratação, meras solicitações de serviço por parte da CONTRATANTE à CONTRATADA. Somente a esta cabe, de acordo com sua estrutura interna, a escolha da melhor forma e o melhor profissional para o atendimento das solicitações em questão.

4.23. Visando garantir maior previsibilidade durante o período de estabilização dos serviços (90 primeiros dias do contrato), o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato, divididos por cada categoria de serviços.

4.24. Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis de serviço estejam sendo atendidas por, no mínimo, 9 (nove) meses consecutivos.

4.25. Cumprido o prazo acima, caso a CONTRATADA entenda que sua equipe deva possuir quantidades de profissionais inferiores aos mínimos previstos, este deverá encaminhar, juntamente à sua proposta de redução de colaboradores, demonstrativos de cálculos que comprovem ser possível alcançar as metas de nível de serviço estabelecidas no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratado", considerando o dimensionamento proposto da equipe e as características das demandas experimentadas até o momento da execução contratual.

4.26. Durante o decorrer do contrato, em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Contratados, pelo período de 03 (três) meses consecutivos após a fase de transição dos serviços, a CONTRATADA deverá readequar o seu efetivo de colaboradores ao originalmente estabelecido até o atingimento das metas, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.27. Considerando a criticidade dos serviços para a operação da infraestrutura de TIC, e por consequência, para a execução das atividades institucionais da DPRJ, os profissionais alocados na prestação do serviço deverão possuir uma qualificação adequada de acordo com o serviço prestado. Para tanto, o "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais" também descreve o

perfil mínimo que cada profissional, de cada Categoria de Serviço, deverá possuir para executar as atividades previstas neste Termo.

4.28. A CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da celebração do contrato, para apresentar a equipe envolvida na execução do serviço de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC, e apresentar as comprovações (de experiência, formação acadêmica e de cursos/certificações) exigidas para cada cargo ocupado, conforme descrito no perfil dos profissionais do "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais".

4.29. Somente após a apresentação da relação de profissionais, com as devidas comprovações de experiência aprovada pela CONTRATANTE, é que poderá ser emitida a Ordem de Execução Contratual para início da prestação dos serviços.

4.30. A lista de atividades referentes a cada item, bem como os requisitos obrigatórios dos perfis, poderão ser atualizados durante a vigência do Contrato em virtude de mudanças nos processos da CONTRATANTE, aquisição de novas tecnologias, mudança de paradigmas do mercado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, sem nenhum custo adicional. O prazo para adequação às novas atividades, bem como para eventual readequação dos perfis, é de 90 dias, contados a partir da formalização por parte da CONTRATANTE das alterações requeridas.

4.31. A CONTRATADA, sempre que ocorrer substituição de um profissional, deverá comprovar que o novo profissional encarregado pela função, possui perfil igual ou superior ao do substituído, antes do início das suas atividades.

4.32. Durante a execução contratual é esperado que a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE sofra evoluções e alterações, em termos quantitativos e de tecnologias empregadas para sustentação do parque de TIC. Caberá à CONTRATADA absorver tais alterações, desde que estes tenham relação com uma ou mais das categorias de serviços previstas no "ANEXO A - Descrição das Categorias de Serviço", e componham o rol de soluções de TIC providas pela CONTRATANTE. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, ou reequilíbrio financeiro do Contrato, cabendo a empresa contratada absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os seus profissionais envolvidos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico e 1 (um) preposto, que, somados aos representantes indicados pela CONTRATANTE, formarão o Conselho Gestor do Contrato. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá ser comunicada, em um prazo não superior a 48 horas.

5.2. O Conselho Gestor deverá realizar reuniões sempre que necessário nas instalações da CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato, a fim de decidir aspectos gerenciais e técnicos dos serviços, bem como solucionar problemas de ordem técnica e comercial. As reuniões do Conselho serão demandadas pela CONTRATANTE, sempre que achar necessário, independentemente da quantidade de reuniões já realizadas naquele mês.

5.3. O Conselho Gestor não substituirá a figura do fiscal do Contrato prevista no art. 67 da Lei 8.666/93, com as atribuições definidas de acordo com o item "28 - GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL".

5.4. A CONTRATADA deverá providenciar a ata das reuniões do Conselho e distribuí-la aos participantes em até 48 horas, após a realização das reuniões.

5.5. Os participantes do Conselho devem realizar a primeira reunião em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, onde será feito o alinhamento quanto às expectativas da CONTRATANTE, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas da CONTRATADA acerca da execução dos serviços.

- 5.6. Em tal reunião também serão apresentados os representantes da CONTRATADA e a equipe de acompanhamento e fiscalização da CONTRATANTE, bem como serão feitas as validações dos requisitos contratuais e definição de um cronograma inicial de trabalho.
- 5.7. Durante a reunião inicial deverá ser definida critérios gerais para o início da prestação do serviço, bem como apontado as principais sensibilidades existentes atualmente no ambiente de TIC da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá elucidar ainda dúvidas necessárias para elaboração do plano de implantação do serviço.
- 5.8. Com base nas informações prestadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da reunião inicial, um Plano de Implantação dos serviços contratados. Este plano conterá as linhas gerais sobre a forma como a CONTRATADA irá implantar o serviço, as estratégias de transição entre a operação atual e a operação da CONTRATADA, os planos e processos a serem estabelecidos para a CONTRATADA assumir a operação da infraestrutura e do atendimento ao usuário de TIC, bem como alertas sobre o início do funcionamento da operação.
- 5.9. Em paralelo à tal trabalho, a CONTRATADA deverá apresentar em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da celebração do contrato, a relação de profissionais envolvidos na execução do serviço, com o quantitativo, perfil e a comprovação que tais profissionais que estarão alocados para a execução contratual atendem às exigências deste Termo, conforme descrito no item "4 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONTRATADA" e no "G - Perfil e Quantitativo de Profissionais".
- 5.10. Uma vez o Plano de Implantação e a relação de profissionais envolvidos seja formalmente aprovado pela CONTRATANTE, poderá ser iniciada a prestação do serviço. Para tanto, deverá ser feita a requisição formal do serviço pela CONTRATANTE, mediante a emissão de Ordem de Execução Contratual, para então a CONTRATADA passar a assumir a operação da infraestrutura e atendimento do usuário de TIC.
- 5.11. A Ordem de Execução Contratual poderá ser emitida por Categoria de Serviço, ou agrupando diversas Categorias, a critério da CONTRATANTE. O início da prestação efetiva do serviço se iniciará a partir da Ordem de Execução Contratual, não cabendo qualquer tipo de pagamento à CONTRATADA de forma pretérita à tal solicitação.
- 5.12. Uma vez que o serviço tenha sido requerido formalmente pela CONTRATANTE, a CONTRATADA passará a realizar a execução mensal do serviço, de forma contínua, gerando as evidências da prestação do serviço e apurando os níveis de serviços alcançados, com base nos indicadores estabelecidos no "ANEXO F - Níveis Mínimos de Serviços Contratado". Para tanto, mensalmente deverá ser apresentado o Caderno de Pré-Faturamento dos serviços contratados, onde tais evidências deverão estar consolidadas.
- 5.13. As demandas referentes ao serviço de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC deverão ser registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI ou ITSM). A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, conseqüentemente, mais qualidade.
- 5.14. Caberá à CONTRATADA prover os serviços necessários para realizar a triagem e atendimento dentro dos critérios de prioridade estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço Contratado, devendo ser utilizado o sistema de GSTI já implantado pela CONTRATANTE.
- 5.15. Assim, a prestação do serviço, em sua grande maioria, será iniciada com a abertura de Ordem de Serviço (OS ou *ticket*) pela CONTRATANTE para o tratamento de Demandas, Requisição ou Incidentes, ou pela própria equipe de monitoramento da CONTRATADA, que deverá atuar de forma proativa, gerando novas OS para o registro de atividades preventivas ou identificação de incidentes ainda não percebidos pela CONTRATANTE.

- 5.16. Para todo chamado gerado deverá ser possível aferir:
- I - o tempo total de atendimento do chamado;
 - II - o tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
 - III - se determinado chamado foi ou não reaberto;
 - IV - a quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
 - V - a quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
 - VI - a quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.
- 5.17. Tais dados serão posteriormente utilizados pela CONTRATANTE para que os níveis do serviço prestado possam ser aferidos.
- 5.18. Para a execução do contrato a equipe da CONTRATADA deverá ser cadastrada no GSTI já implantado pela CONTRATANTE, a saber o software GLPI, cabendo à equipe da CONTRATADA executar as devidas parametrizações e configurações necessárias para a adequada execução contratual, conforme descrito no rol de atividades da Categoria de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- 5.19. Toda operação deve ser baseada no Catálogo de Serviço elaborado inicialmente pela CONTRATANTE, que deve ser mantido, evoluído e implementado pela CONTRATADA. Tal catálogo deve conter a relação de serviços de TIC possíveis, as respectivas equipes técnicas responsáveis pelo atendimento da OS e os tempos de atendimento esperados por cada serviço.
- 5.20. Todas as OS abertas na Central de Serviços devem então ser corretamente classificada em um dos serviços existentes no catálogo, atribuído o seu grau de criticidade ou de atendimento VIP, conforme especificado no serviço, e então atribuído os tempos limites de atendimento para fins de medição dos Níveis Mínimos de Serviço Contratado.
- 5.21. Além disso, conforme previsto no "ANEXO A - Descrição das Categorias de Serviço", caberá à CONTRATADA a atuação na implantação de processos de gerenciamento de serviços de TIC, bem como na proposição de políticas baseadas em boas práticas para as Categorias de Serviço estabelecidas, como a proposição de políticas de segurança, backup, entre outras.
- 5.22. Tais práticas deverão ser implantadas nos prazos previstos no "ANEXO A - Descrição das Categorias de Serviço" e no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratados", quando couber, bem como de acordo com a aberturas OS pela CONTRATANTE, ou ainda executados de forma proativa por parte da CONTRATADA, visando a qualidade no cumprimento dos serviços.
- 5.23. Outro aspecto a ser observado no modelo de execução é que a definição do valor fixo mensal associado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade busca gerar incentivos para que a CONTRATADA preste os serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas. Desta forma, espera-se que a CONTRATADA, independente do acionamento da CONTRATANTE, implemente novas tecnologias na automatização de processos e recursos, como a utilização de scripts de automação para realização de tarefas, o uso de Inteligência Artificial para o atendimento e resolução de OS simples, bem com outras práticas de mercado.
- 5.24. A CONTRATADA deve, preferencialmente, adotar no modelo de execução do objeto, metodologias ágeis em projetos de infraestrutura a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps, de forma a criar condições para se alcançar um elevado grau de automação da infraestrutura.
- 5.25. É esperado que o monitoramento dos serviços seja capaz de realizar tarefas autônomas visando o reestabelecimento das condições adequadas de funcionamento das aplicações sempre que identificado qualquer tipo de falha, ou, minimamente, abrir os incidentes

na ferramenta de GSTI implantada.

5.26. Ao longo da execução contratual projetos de atualização da infraestrutura de TIC existente poderão ser demandados à CONTRATADA, seja para viabilizar a implantação de novos projetos, como o exemplo dos descritos no "Anexo H - Projetos de TIC previstos", ou então para implantar requisições de mudanças dos ambientes suportados.

5.27. Neste cenário, cada Categoria afetada deverá ter uma Ordem de Serviço atrelada ao projeto em execução, com os prazos de execução previamente determinados pela CONTRATANTE, onde ali serão depositadas as medições para fins de monitoramento dos níveis de serviço atrelados ao projeto, quando couber.

5.28. Ainda, durante a execução do contrato é esperado que o parque computacional estimado nos Anexos "C - PRINCIPAIS SERVIDORES", "D - PRINCIPAIS SISTEMAS" e "E - PRINCIPAIS ATIVOS DE REDE", evolua em termos quantitativos e qualitativos, considerando o processo de crescimento e evolução natural da instituição. Dessa forma, a proposta de preços a ser estabelecida pela CONTRATADA deve levar em consideração essa possível evolução, não cabendo pedido de reajustes ou repactuações contratuais além das previstas no item "31 - REAJUSTE CONTRATUAL".

6. PRAZOS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço imediatamente a partir do recebimento da Ordem de Execução Contratual, uma vez que para tanto os requisitos prévios à execução já devem ter sido apresentados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE.

6.2. Não será aceito qualquer justificativa para um eventual atraso no início da prestação dos serviços contratados a partir da emissão da Ordem de Execução Contratual, sendo passível de sanção administrativa os casos em que isso ocorrer.

6.3. Cada Categoria de Serviço terá um horário previamente estipulado para o seu funcionamento, cabendo em alguns casos a atuação em regime excepcional ou de plantão, conforme quadro abaixo.

Categoria	Disponibilidade	Alocação de profissionais	Atuação sob plantão?	Atuação excepcional?
Gerenciamento de Serviços de TIC	8/5	8/5	Não	Não
Sustentação de Aplicações	24/7	12/7	Sim	Sim
Armazenamento e Backup	8/5	8/5	Não	Sim
Sustentação de Banco de Dados	24/7	12/7	Sim	Sim
Administração de Dados	8/5	8/5	Não	Sim
Conectividade e Comunicação	24/7	8/5	Sim	Sim
Segurança de TIC	24/7	8/5	Sim	Sim
Monitoramento de Serviços de TIC	24/7	24/7	N/A	N/A
Suporte ao Usuário de TIC	12/7	12/7	Não	Sim

Tabela 2 - Prazos e horários de prestação dos serviços

6.4. Entende-se como "Disponibilidade" descrita na tabela anterior, o prazo para fins de apuração dos níveis de serviço contratado, incluindo o tempo de resolução de incidentes. Ou seja, as Categorias de Serviços que possuem uma disponibilidade de 24/7, por exemplo, terão suas medições dos indicadores considerando o funcionamento todos os dias do ano, em horário integral, de forma contínua.

6.5. Como pode ser observado a classificação de 24/7 foi descrita para as categorias que sustentam a operação da infraestrutura de TIC, de forma que seja possível garantir o funcionamento ininterrupto das aplicações, link de dados, e demais serviços de TIC sustentado pela presente contratação.

6.6. Já a Categoria de Suporte ao Usuário, prevê o funcionamento durante 12 horas por dia, incluindo fins de semana e feriados. Neste cenário o prazo de atendimento de um chamado deve considerar somente a atuação de 12 horas durante um dia, não cabendo a contabilização de horas corridas para o atendimento dos chamados, por exemplo.

6.7. Por fim, Categorias que tem uma atuação com o caráter preventivo, sob demanda, ou relacionadas ao atendimento de requisições, tiveram sua disponibilidade definida como 8/5, onde espera-se o funcionamento da categoria pelo período de 8 horas por dia, durante todos os dias úteis.

6.8. A coluna de "Alocação de profissionais" descreve o período mínimo obrigatório que a CONTRATADA deverá alocar seus profissionais para atendimento do Contrato. Observe que esse período não é necessariamente o mesmo da Disponibilidade da Categoria.

6.9. No cenário em que a "Disponibilidade" é maior que o período de "Alocação de profissionais", espera-se que a CONTRATADA seja capaz de atuar em regime de plantão, ou seja, em caso de incidentes graves que venham a ocorrer durante a disponibilidade da Categoria, como a interrupção de um serviço, por exemplo, a CONTRATADA deverá acionar os profissionais necessários da categoria visando reestabelecer o serviço sustentado.

6.10. Exemplificando o cenário, podemos imaginar que a Categoria de Monitoramento de Serviço de TIC identificou a queda de uma aplicação crítica da DPRJ às 21 horas de um sábado. Para solucionar tal incidente foi aberto um chamado para equipe que atua na Categoria de Sustentação de Aplicações. Apesar de tal Categoria atuar somente por 12 horas no sábado, e neste horário de 21 horas não existir mais nenhum técnico alocado para atuação, a CONTRATADA deverá acionar um ou mais técnicos para atuar em regime de plantão, até que o incidente seja resolvido.

6.11. Considerando que compete à CONTRATADA toda operação da infraestrutura, incluindo processos autônomos de recuperação de serviços, e rotinas preventivas para evitar a interrupção da operação de infraestrutura de TIC, tais acionamentos de plantão não devem gerar qualquer custos extras à CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA prever tal possibilidade no momento de formação de sua proposta comercial.

6.12. Por fim, a coluna de "Atuação excepcional" indica a possibilidade de atuação da equipe em horário fora do previsto na "Alocação de Profissionais", mas que podem ser realizados a partir de uma requisição de mudança ou pedido de suporte agendado. Um exemplo deste caso pode ser dado quando há a necessidade de atualização de uma versão do firewall, ou uma manutenção preventiva de algum Item de Configuração, que visando não impactar no funcionamento do serviço, pode ser previamente agendada para um horário que gere menor impacto ao usuário de TIC.

6.13. Tal atuação também pode estar relacionada à necessidade de atuação da equipe da categoria de Suporte ao Usuário de TIC em eventos extraordinários. Considerando a missão institucional do órgão, quando ocorrem grandes eventos, com a formação de um aparato judicial específico, a Defensoria precisa montar uma estrutura específica de atendimento e funcionar durante o período de realização do evento, sendo necessário nesses casos a alocação de técnicos para prestar o suporte de TIC. Exemplo de eventos como esse são a atuação da

Defensoria no Rock in Rio, no Carnaval, ou em Ações Sociais.

6.14. As atuações excepcionais deverão ser demandadas formalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, para que a CONTRATADA possa se planejar.

6.15. Tais atuações excepcionais também devem estar previstas no preço ofertado pela CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus à CONTRATANTE no caso de tais acionamentos.

6.16. Para fins de estimativa da CONTRATADA, é estimado a execução anual de 130 atuações excepcionais da equipe de Suporte ao Usuário, e 30 atuações das demais categorias.

7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO

7.1. A verificação da qualidade constitui-se em procedimento indispensável para a fiscalização e a gestão de contratos de serviços da Administração Pública. Proporciona a devida verificação da medida em que o que está sendo entregue ao longo do contrato efetivamente corresponde ao resultado esperado (ou planejado). Nesse sentido, foram definidos indicadores de níveis de serviços para cada Categoria de Serviço, que devem ser perseguidos pela CONTRATADA durante toda execução contratual, de forma a assegurar a efetiva prestação de serviço com a qualidade esperada.

7.2. O gerenciamento dos níveis de serviço perfaz-se no monitoramento, que evidenciará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, e no controle, que alinhará a execução dos serviços aos resultados pretendidos, sendo o instrumento fundamental de gerenciamento da presente contratação.

7.3. Sob o prisma do controle, a aferição dos níveis de serviço poderá impactar na remuneração devida à CONTRATADA, objetivando:

- a) assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pela CONTRATANTE;
- b) fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- c) viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela CONTRATADA; e
- d) aferir o desempenho da CONTRATADA, que deverá prestar os serviços de modo efetivo e com a qualidade mínima desejada, de modo que sua remuneração devida esteja de acordo com o cumprimento dos termos contratuais e com base na satisfação das expectativas dos clientes e usuários da CONTRATANTE.

7.4. A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados, respeitando as condições e os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) estabelecidos. O NMS difere das sanções administrativas porquanto o seu fim não é punir a CONTRATADA, mas adequar sua remuneração ao nível de atendimento das metas preestabelecidas, mediante ajustes decorrentes da aplicação de glosas por ocasião do pagamento, vinculando estes, desta forma, à qualidade dos serviços efetivamente prestados.

7.5. Assim, a CONTRATANTE avaliará os serviços executados, de acordo com a Categoria de Serviço contratada, avaliando se os serviços foram executados de acordo com o prazo acordado, se os chamados foram atendidos no prazo definido no Nível Mínimo de Serviço, e se demais características de qualidade do serviço foram alcançadas.

7.6. O "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratados", traz a relação de NMS por Categoria de Serviço, bem como as respectivas glosas previstas pelo não atingimento do nível contratado.

7.7. Caberá à CONTRATADA, mensalmente, fazer a aferição dos NMS atingidos no mês de execução contratual e submeter as evidências à equipe de fiscalização da

CONTRATANTE, que de posse dos dados fornecidos, ou demais dados que achar necessário obter, avaliará o nível atingido de cada NMS especificado.

8. GLOSAS PELO NÃO CUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADO

8.1. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar glosas nos pagamentos dos serviços prestados, de forma proporcional à impropriedade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA não atingir os níveis mínimos de serviço contratado.

8.2. Caso a CONTRATADA não atinja as metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços contidos no "Anexo F - Níveis Mínimos de Serviço Contratados", o Valor Mensal do Serviço deverá sofrer os descontos previstos em cada Nível Mínimo de Serviço, compondo assim o valor final a ser pago pela CONTRATANTE.

8.3. As glosas pelo não cumprimento dos níveis de serviço são cumulativas entre si, sendo que seu somatório não pode ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor do serviço contrato. A partir de 30% (trinta por cento) de desconto, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções administrativas estabelecidas neste Termo quanto à inexecução parcial do objeto.

8.4. A aplicação de glosas será sempre precedida do direito de defesa por parte da CONTRATADA, que poderá apresentar suas justificativas para o não cumprimento do nível acordado, ficando à critério da CONTRATANTE aceitar ou não as justificativas.

8.5. As glosas não serão aplicadas se, comprovadamente, a CONTRATANTE der causa à variação dos níveis contratados.

8.6. As glosas serão descontadas, preferencialmente, no faturamento mensal do serviço afetado. Em casos excepcionais a CONTRATANTE poderá autorizar o desconto em processo de faturamento diverso relacionado a esse contrato, desde que devidamente justificado.

8.7. Durante os primeiros 90 (noventa) dias do contrato, a critério da CONTRATANTE, poderão ser dispensadas os descontos decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, como período de ajuste, desde que a CONTRATADA comprovadamente demonstre que os trabalhos de implantação e normalização dos serviços estão em andamento.

8.8. As glosas aqui descritas não se confundem com as sanções administrativas previstas, sendo cumulativas em casos de descumprimento das cláusulas contratuais.

9. LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1. Os serviços prestados pela presente contratação se caracterizam por serviços de caráter híbrido, sendo possível tanto a atuação de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE ou CONTRATADA, como também a atuação de forma remota.

9.2. Assim, a CONTRATADA deverá avaliar a necessidade de atuação presencial ou remota na execução de cada Ordem de Serviço, considerando a relação das atividades descritas para cada Categoria de Serviço, a qualidade dos serviços a serem prestados e os Níveis de Serviço contratados.

9.3. Espera-se que a grande maioria dos serviços que envolvem a sustentação e operação de infraestrutura de TIC possam ser executados de forma remota, não sendo necessária a presença da equipe nas dependências da CONTRATANTE. No entanto, devido ao caráter da demanda e a criticidade da atuação, algumas Ordens de Serviço demandarão a presença dos técnicos de forma presencial, como por exemplo, na atuação conjunta à operadora de link de dados na ativação de um novo circuito, ou na necessidade de atuação física para o reestabelecimento de algum servidor de redes.

9.4. Já a atuação da Categoria de Serviços responsável pelo Suporte ao Usuário de TIC pode demandar uma atuação presencial mais frequente, uma vez que muitas vezes a equipe de campo (*field service*) necessita realizar o diagnóstico presencial sobre um determinado incidente.

9.5. Caberá, portanto, à CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, decidir ao longo da execução contratual quais serviços podem ser executados remotamente e quais serviços necessitam da atuação presencial, visando sempre a qualidade do serviço e o atendimento dos Níveis de Serviço contratados.

9.6. Nos casos em que houver a necessidade de atuação presencial da equipe nas dependências da CONTRATANTE, caberá à CONTRATANTE provisionar os recursos de infraestrutura necessários para a atuação, como mesas, cadeiras, computadores, rede de dados, entre outros. Já os *softwares*, como ferramentas de diagnóstico, e materiais necessários para a execução do serviço, como *HD*s externos, deverão ser provisionados pela CONTRATADA.

9.7. Os locais de atendimento previstos estão contidos no "ANEXO J - LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (SEI nº 0976791)". A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar tais localidades de acordo com a sua necessidade, sempre comunicando formalmente à CONTRATADA qualquer alteração que ocorra na listagem de locais onde possui sede instalada.

10. MENSURAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO

10.1. A CONTRATADA fará jus ao pagamento fixo mensal, de acordo com os valores estabelecidos no processo licitatório para cada Categoria de Serviço, neste termo descrito como Item licitado, conforme descrito no tópico "3 - COMPOSIÇÃO DOS ITENS DO OBJETO LICITADO". O valor a ser pago é vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, ou seja, no caso em que a CONTRATADA atingir os níveis previamente estabelecidos, ela será remunerada na integralidade do valor ofertado em sua proposta.

10.2. Em caso de execução mensal pelo período inferior ao de 30 dias, como por exemplo no início da prestação do serviço ou do término contratual, será remunerado o valor *pro rata die* de cada Categoria.

10.3. Os valores cobrados devem ser divididos por Categoria de Serviço, de forma que eventuais descontos pelo não cumprimento do nível de serviço contratado devem se ater à categoria de serviço que descumpriu o nível contratado.

10.4. Assim, o pagamento dos serviços prestados se dará a partir de um Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos níveis mínimos de serviço e da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização.

10.5. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Fm = VMS - Ajuste(NMS)$$

Onde:

Fm: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;

VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato, por Categoria;

Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração, por categoria.

10.6. Glosas ou sanções que descrevem explicitamente a aplicação sobre valor faturado ou sobre o valor contratual são as exceções, e devem seguir desta forma.

11. ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS

11.1. Dentro do escopo de atuação da CONTRATADA, espera-se que em um primeiro momento ela atenda à um volume de chamados (Ordens de Serviço) similar ao já experimentado pela CONTRATANTE nos últimos anos, com a possibilidade de redução dos chamados mediante a elevação da maturidade da gestão de serviços de TIC.

11.2. Assim, para subsidiar o esforço a ser desempenhado pela CONTRATADA no início da prestação de serviços, o "Anexo B - Catálogo de Serviços e Volumetria" traz o Catálogo de Serviços de TIC atualmente implantado na CONTRATANTE, contendo os serviços prestados atualmente pelas áreas de TIC da DPRJ, o tempo máximo previsto para o atendimento (SLA) das demandas classificadas para aquele tipo de serviço, bem como a volumetria mensal estimada para cada tipo de chamado.

11.3. Importante ressaltar que a Categoria de Serviço "Suporte ao Usuário de TIC" prevê que para alguns chamados, abertos por usuários classificados como atendimento VIP, os tempos de início do atendimento devem ser inferiores ao tempo definido de forma geral. Assim, como fonte de estimativa do serviço, o "Anexo I - Localidades e Categorias VIP" traz a relação de localidades em que atualmente possuem usuários classificados como VIP, o quantitativo de usuários a estimativa de chamados VIP a serem atendidos no mês.

11.4. Os dados contidos nos anexos devem ser utilizados pela CONTRATADA como uma estimativa para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. Além disso, a CONTRATADA deve observar outros fatores, como a complexidade dos tipos de chamados e o tempo máximo de atendimento previsto, para dimensionar de forma adequada os perfis e quantitativos envolvidos na operação da infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC da CONTRATANTE.

11.5. Ainda visando dar maior transparência no processo de estimativa do volume de serviços a serem executados pela CONTRATADA e a sua complexidade, os Anexos "C - PRINCIPAIS SERVIDORES", "D - PRINCIPAIS SISTEMAS" e "E - PRINCIPAIS ATIVOS DE REDE" trazem um retrato da composição dos principais ativos de TIC existentes no parque da CONTRATANTE que deverão ser suportados pela CONTRATADA.

11.6. A relação, não exaustiva, traz os principais servidores, sistemas sustentados, ambientes e demais aspectos sobre a arquitetura das aplicações suportadas, bem como a distribuição geográfica de ativos, como *switchs*, roteadores, computadores, notebooks, e demais itens de TIC que poderão ser alvo de chamados visando a operação da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

11.7. Por fim, o "Anexo H - Projetos de TIC previstos" traz uma relação de projetos previstos no Plano de Investimentos em TIC para o biênio de 2022-2023 que podem impactar na atuação da CONTRATADA, gerando demandas ou requisições de mudança no ambiente. Mais uma vez a relação é somente os principais projetos do órgão, e visa dar maior transparência sobre o volume de serviços a ser desempenhado pela CONTRATADA.

11.8. Importante observar que alguns projetos tendem a trazer ganhos e simplificação da arquitetura suportada, como por exemplo o projeto de "Contratação de serviços em nuvem para sistemas da Defensoria", já outros podem trazer impactos temporários na prestação do serviço, como o projeto de "Renovação do parque de impressão e novos tipos de impressoras".

11.9. Assim, é esperado que a LICITANTE observe os anexos citados para que possa entender o tipo de serviço que deverá ser desempenhado, a fim de que possa dimensionar corretamente sua proposta comercial.

11.10. Tais dados apresentados tratam-se de estimativas, baseada no histórico de atendimento, no ambiente de TIC atualmente existente na CONTRATANTE e nos planejamentos existentes. Durante a execução contratual a CONTRATADA não poderá alegar incapacidade de atendimento ou querer imputar novos custos à CONTRATANTE alegando que o quantitativo de chamados é superior ou inferior ao estimado, ou que houve variação do parque ou até mesmo que novos projetos afetos à operação de infraestrutura e suporte ao

usuário surgiram.

11.11. A CONTRATANTE se reserva ao direito durante toda execução contratual de evoluir seu parque de TIC, seja em quantidade ou complexidade, desenvolver novos projetos, alterar seu catálogo de serviço, alterar a lista de usuários VIPs, enfim, reconfiguração em todo seu ambiente de TIC sem que isso gere novos ônus para a execução do presente contrato.

12. VISTORIA TÉCNICA

12.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o LICITANTE poderá realizar vistoria nas instalações da CONTRATANTE, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 11 horas às 17 horas.

12.2. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

12.3. Caso o LICITANTE venha a realizar a visita, deverá agendar sua vistoria através do e-mail cored@defensoria.rj.def.br, informando a data e horário que pretende realizar a vistoria.

12.4. A vistoria técnica é facultativa e será realizada de forma individual, com cada um dos LICITANTES que opte por participar, em data e horário previamente agendados, inviabilizando conhecimento prévio acerca do universo de concorrente.

12.5. Para a vistoria, o LICITANTE, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

12.6. Após a vistoria técnica, o LICITANTE deverá receber o Atestado de Vistoria Técnica que será emitido em 2 (duas) vias. Cada via deverá ser assinada pelos representantes da DPRJ e do LICITANTE. Ao final da vistoria, cada uma das partes deverá permanecer com uma das vias assinadas.

12.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes da prestação dos serviços, devendo o LICITANTE vencedor assumir os ônus dos serviços decorrentes. Em hipótese alguma o desconhecimento das condições operacionais poderá ser alegado como justificativa para inexecução ou execução irregular do serviço a ser prestado.

12.8. O modelo do Atestado de Vistoria Técnica está presente no ANEXO L - MODELO DO ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA (SEI nº 1008545).

13. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

13.1. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio de documentos oficiais, apresentados na “Tabela 3 - Meios oficiais de comunicação”.

13.2. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não produzirá efeitos que gerem ônus para quaisquer das partes.

DOCUMENTO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	APROVAÇÃO	MEIO DE DISTRIBUIÇÃO	PERIODICIDADE
Equipe do Conselho Gestor pela Contratada	Contratada	Contratante	Contratante	Ofício	Início da vigência contratual
Plano de implantação	Contratada	Contratante	Contratante	Ofício ou E-mail	Início da vigência contratual ou alterações
Relação de profissionais envolvidos na execução do serviço	Contratada	Contratante	Contratante	Ofício	Início da vigência contratual

DOCUMENTO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	APROVAÇÃO	MEIO DE DISTRIBUIÇÃO	PERIODICIDADE
Ordem de Execução Contratual	Contratante	Contratada	-	Ofício	Início da vigência contratual
Ata de Reunião	Contratada	Contratante	Contratante e Contratada	E-mail	A cada reunião
Relatório de execução de projeto ou demanda	Contratada	Contratante	Contratante	E-mail	Quando necessário
Abertura de requisições de mudança	Contratante	Contratada	-	Ticket - OS no GLPI	Quando necessário
Abertura de incidentes	Contratante	Contratada	-	Ticket - OS no GLPI	Quando necessário
Abertura de demandas planejadas	Contratante	Contratada	-	Ticket - OS no GLPI	Quando necessário
Abertura de demandas	Contratante	Contratada	-	Ticket - OS no GLPI	Quando necessário
Relatório de acompanhamento de projeto	Contratada	Contratante	Contratante	E-mail	Quando necessário
Caderno de pré-faturamento	Contratada	Contratante	Contratante	Ofício ou E-mail	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Contratante	Contratada	Contratante	E-mail	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Contratante	Contratada	Contratante	Ofício	Mensal
Autorização para faturamento	Contratante	Contratada	Contratante	Ofício	Mensal
Nota Fiscal	Contratada	Contratante	Contratante	Ofício	Mensal
Notificação em geral, inclusive sanções	Contratante e Contratada	Contratada	Contratante e Contratada	Ofício	Quando necessário
Demais comunicações entre as partes	Contratante e Contratada	Contratante e Contratada	-	Ofício	Quando necessário

Tabela 3 - Meios oficiais de comunicação

13.3. A CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico, responsável pela gestão e providências de toda a demanda técnica enviada pela CONTRATANTE, e 1 (um) preposto, responsável pela gestão e providências de toda a demanda administrativa do contrato.

13.4. Toda intermediação ocorrerá por meio do gestor técnico e do preposto, que deverão se fazer presentes nas instalações da CONTRATANTE sempre que solicitado.

13.5. As comunicações destinadas à CONTRATANTE deverão ser endereçadas à equipe de fiscalização contratual.

14. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

14.1. Compete à CONTRATADA repassar durante a vigência do contrato artefatos, manuais, instruções, documentação, orientações e todos os subsídios para que a equipe da CONTRATANTE obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento do processos implantados, das rotinas de manutenção da infraestrutura, das aplicações

sustentadas, no que diz respeito a sua arquitetura e itens de configuração, e demais processos sobre a operação da infraestrutura de TIC.

14.2. Para tanto, toda implantação de processos decorrente da execução contratual devem ser devidamente documentados e entregues para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE no momento de sua implantação e sempre que houver necessidade de qualquer atualização. Tais processos não se limitam àqueles descritos como necessários para implantação na categoria de Gerenciamento de Serviços de TIC, mas também aos processos e rotinas operacionais da equipe de sustentação, como rotinas de execução de backup, documentação sobre alterações em servidores, entre outros.

14.3. Toda base de conhecimento utilizada para a prestação do serviço deve ser documentada e entregue à CONTRATANTE sempre que houver qualquer tipo de atualização. Caso tal base seja implantada por meio de ferramentas digitais, esta base deve ficar disponível para a CONTRATANTE de forma perpétua, mesmo após o término da vigência contratual, livre de qualquer ônus ou licenciamento.

14.4. O Catálogo de Serviços utilizado para a execução contratual, a ser implantado e mantido pela CONTRATADA, deverá, da mesma forma, ser repassado formalmente à CONTRATANTE sempre que houver qualquer tipo de atualização.

14.5. De forma análoga, a relação dos Itens de Configuração presentes na estruturada da CONTRATANTE e operados pela CONTRATADA deverão estar devidamente documentados e atualizados, e sempre repassado para a CONTRATANTE em sua versão final.

14.6. Sempre que as bases citadas foram digitais, elas devem ser preferencialmente implantadas na estrutura técnica da CONTRATANTE e serem livres de licenciamento. A CONTRATANTE poderá ainda, para garantir a transferência de conhecimento, requisitar à qualquer momento a extração dos dados de tais bases, em formato interoperável, visando a manutenção dos dados e conhecimentos envolvidos na execução do serviço.

14.7. Ao término do contrato, ou sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá realizar a transferência do conhecimento e fornecer à CONTRATANTE as versões finais dos processos e da documentação necessária para a execução contratual, identificando a arquitetura das soluções sustentadas, os componentes existentes em cada solução, processo, itens de configuração, catálogos, scripts de atendimento, e todas as documentações necessárias para a perfeita execução contratual.

14.8. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos da CONTRATANTE, ou outra por ela indicada, na execução do serviço de operação de infraestrutura e suporte ao usuário de TIC, repassando todo o conhecimento necessário para execução de tal serviços, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE.

14.9. A transferência de conhecimento deverá ser focada nos processos e rotinas implantados, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de sustentação de aplicações e atendimento ao usuário, incluindo scripts, bases de conhecimento, catálogos e demais documentação citadas. Ao final da transferência, os técnicos da CONTRATANTE, ou terceiros por ela indicada, deverão ser capazes de conhecer as rotinas implantadas pela CONTRATADA na vigência do contrato.

14.10. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a formatação e realização de eventos formais para transferência do conhecimento técnico e operacional dos serviços. Entre os assuntos, deve-se constar a operação dos scripts de atendimento desenvolvidos, os processos implantados, como se dá o acesso à base de conhecimento e de itens de configuração, detalhes dos processos rotineiros de sustentação das aplicações e serviços, e demais informações que possam capacitá-los a sustentar o parque de TIC implantado.

14.11. Tais eventos deverão ser realizados nas dependências da CONTRATANTE, dividido de acordo com o tipo de transferência de conhecimento necessária e ser realizado pelo

menos sessenta dias antes do encerramento do contrato.

15. CRITÉRIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.

15.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e o que lhe for transferido por meio de canal de conectividade, de que venha a ter conhecimento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

15.3. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Cumprimento das Normas de Segurança da Informação, conforme modelo existente no "ANEXO K - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO", declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

15.4. A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

15.5. Cabe à CONTRATADA estabelecer política de segurança da informação própria, em acordo com todas as normas da CONTRATANTE referentes à segurança da informação e da infraestrutura de TI, principalmente no que tange aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da CONTRATANTE e na Lei Geral de Proteção de Dados.

15.6. Todas as informações obtidas e/ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da CONTRATANTE.

15.7. A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

15.8. É obrigação da CONTRATADA realizar o tratamento dos dados pessoais compartilhados para execução do presente Contrato de acordo com o que dispõe a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

16.1. São responsabilidades da CONTRATANTE:

16.1.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

16.1.2. Prover as informações necessárias para que a CONTRATADA possa dar andamento às suas atividades, devendo observar o sigilo das informações.

16.1.3. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes.

16.1.4. Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93. Tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 70 da Lei nº

8.666/93).

16.1.5. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.

16.1.6. Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os prazos e especificações técnicas estabelecidas neste Termo.

16.1.7. Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.

16.1.8. Homologar e aceitar os serviços entregues que estiverem em conformidade com as especificações pré-estabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento as respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.

16.1.9. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.

16.1.10. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.

17. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

17.1. São responsabilidades da CONTRATADA:

17.1.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta.

17.1.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste Termo, os serviços efetuados e os materiais disponibilizados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

17.1.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso seja exigida no Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

17.1.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados.

17.1.5. Indicar preposto como ponto focal da CONTRATADA que deverá representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da lei 8.666/93.

17.1.6. No caso de substituição do preposto indicado pela CONTRATADA a CONTRATANTE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos.

17.1.7. Entregar relatórios e esclarecimentos formais à CONTRATANTE sob aspectos da execução contratual, no prazo de até 48 horas, sempre que solicitado.

17.1.8. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e pelas demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE.

17.1.9. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.

17.1.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

17.1.11. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

17.1.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menores de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho de menores de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

17.1.13. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

17.1.14. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão acessar o ambiente da CONTRATANTE portando crachá de identificação.

17.1.15. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE.

17.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.

17.1.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

17.1.18. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.

17.1.19. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

17.1.20. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange à regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

17.1.21. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº. 8.666/1993.

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

17.2. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.

18. RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

18.1. A partir do recebimento da Ordem de Execução Contratual, e iniciada prestação do serviço, a CONTRATADA deverá encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação do serviço, por meio de ofício ou mensagem eletrônica, endereçado ao fiscal do Contrato, as comprovações necessárias para demonstrar os serviços prestados.

18.2. Para tanto, deverá ser encaminhado Caderno de pré-faturamento contendo

minimamente:

- I - Número do Contrato Administrativo;
- II - Mês de Referência dos serviços;
- III - Relação das categorias de serviços no qual houve a prestação do serviço;
- IV - Para cada Categoria de Serviço, relação e status de projetos de adequação em andamento, quando houver;
- V - Para cada Categoria de Serviço, relação de tickets (Ordens de Serviços) atendidas, com seus respectivos prazos de atendimento;
- VI - Para cada Categoria de Serviço, demonstrativo dos Níveis Mínimos dos serviços aferidos no mês;
- VII - Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis;
- VIII - Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com as deduções previstas no item "7 - Níveis mínimos de serviço contratado"; e
- IX - Valor proposto para o faturamento.

18.3. A critério da equipe de fiscalização da CONTRATANTE o Caderno de Pré-Faturamento pode vir a incluir mais itens que sejam necessários para a comprovação dos serviços prestados e a aferição dos níveis de serviço contratado.

18.4. Recebida a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciada a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal do contrato emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.

18.5. A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.

18.6. A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.

18.7. Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 15 (quinze) dias úteis deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto, por meio de Ofício endereçado ao fiscal do Contrato.

18.8. Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.

18.9. Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.

18.10. O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado por ofício ou mensagem eletrônica ao preposto da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer faturamento sem autorização prévia.

18.11. Em caso de descumprimentos pela CONTRATADA dos prazos ou faturamento de forma diversa do especificado neste item a CONTRATANTE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item "20 -

Forma de pagamento dos serviços prestados” não sejam cumpridos.

19. SANÇÕES

19.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, falha na qualidade da prestação do serviço, assim considerado pela CONTRATANTE, inexecução parcial ou total do contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- I - Advertência.
- II - Multa, conforme os procedimentos descritos no item “19.6”.
- III - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de até dois anos.
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública Estadual, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

19.2. As sanções de multa podem ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com a de advertência, suspensão temporária para licitar e contratar com a Defensoria, declaração de inidoneidade e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual:

- a) quando verificado prejuízo pecuniário;
- b) na hipótese de reincidência; ou
- c) para tornar proporcional a resposta da Administração Pública frente à conduta praticada.

19.3. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia prestada. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

19.4. Não será aplicada penalidade se, comprovadamente, a falha no fornecimento do serviço advier de caso fortuito ou motivo de força maior, entendida dessa forma pela CONTRATANTE.

19.5. Da sanção aplicada caberá recurso à autoridade superior àquela que aplicou a sanção no prazo de cinco dias úteis contados da notificação. A autoridade competente poderá, motivadamente, e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

19.6. Ainda, serão consideradas sanções administrativas, com suas devidas aplicações de multas, os casos relacionados na “Tabela 4 -Sanções Administrativas”.

ID	Ocorrência	Sanção
01	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato.
02	Não prestar os esclarecimentos formais imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 24 (vinte e quatro) horas.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor total do contrato.

03	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 3% (três por cento) sobre o valor total do contrato.
04	Não cumprir o prazo para realização dos serviços ou entrega dos produtos, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE.	Multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) do valor do serviço ou produto em atraso, ao dia de descumprimento, limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, por certificado, passando a CONTRATANTE poder caracterizar a inexecução parcial do contrato a partir de então.
05	Inexecução parcial do contrato, entre estes a recusa injustificada de execução de Ordens de Serviço.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
06	Inexecução total do contrato.	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
07	Recusa em assinar o contrato no prazo máximo de cinco dias úteis após regularmente convocada.	Multa de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas.
08	Não apresentar garantia contratual dentro do prazo estipulado neste Termo.	Multa de 0,07% (sete centésimos por cento), calculada sobre o valor total do contrato, por dia corrido de atraso, observado o limite máximo de 2% (dois por cento).
09	Descumprimento de cláusulas contratuais em razão de falhas da CONTRATADA consideradas de natureza grave pela Administração, na forma da Lei.	Multa de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.
10	Reincidência em qualquer ocorrência desta tabela.	Duplicação do percentual da multa até o limite de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do contrato e aplicação das demais sanções cabíveis.

Tabela 4 - Sanções Administrativas

19.7. A aplicação das sanções previstas não exclui a possibilidade de responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração.

19.8. No caso de aplicação de multa, o interessado será intimado para pagamento no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar do trânsito em julgado da decisão, sob pena de adoção das medidas administrativas cabíveis, inclusive a inscrição na Dívida Ativa do Estado do Rio de Janeiro.

19.9. Feito o recolhimento da multa, a pessoa jurídica sancionada apresentará o comprovante de pagamento, cabendo ao gestor do contrato, após confirmação da Diretoria de Orçamento e Finanças, atestar o pagamento integral do valor da multa imposta.

19.10. Caso não haja o pagamento, a sanção de multa poderá ser descontada da garantia relativa ao objeto contratado e, se superior ao valor desta, o remanescente será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, conforme previsão contida nos §§ 2º e 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 1993.

19.11. As sanções previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas de forma isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

19.12. O impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual será aplicável nos casos elencados no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

20. FORMA DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

20.1. A CONTRATANTE, após a execução dos serviços, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.

20.2. O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado ao Fiscal do Contrato para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

20.3. Juntamente com a nota fiscal a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:

I - Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;

II - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;

III - Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;

IV - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, ou Positiva, com Efeito de Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e

V - Prova de regularidade perante às contribuições previdenciárias, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CND-EN), emitida pelo INSS. ou Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Ministério da Fazenda), devidamente válida.

20.4. As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha a feito na Nota Fiscal.

20.5. O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias a contar do atesto da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato.

20.6. O pagamento será efetuado, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente no Banco Bradesco, cujo número e agência deverão ser indicados pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

20.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

20.8. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado *pro rata die*, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês *pro rata die*.

20.9. A compensação financeira prevista nesta condição deverá ser cobrada em Nota Fiscal específica, após a ocorrência.

20.10. Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

20.11. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando os prazos em dia de expediente da CONTRATANTE.

20.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade IMPOSTA PELA CONTRANTE DA QUAL NÃO CAIBA MAIS RECURSO ADMINISTRATIVO, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devidas, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

21. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

21.1. O objeto a ser contratado enquadra-se na categoria de serviços comuns, de que trata a Lei nº 10.520/02, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Assim, a contratação do objeto deste Termo de Referência será efetiva na modalidade de Pregão Eletrônico.

21.2. O tipo de licitação se dará por menor preço global, não sendo admitida, após a fase de lances, proposta que ultrapassar os valores unitários máximos estimados pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, e propostas que não atendam aos demais critérios de habilitação.

22. JUSTIFICATIVA PARA LOTE ÚNICO

22.1. Entende-se que a contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada de forma conjunta, considerando o todo como uma solução de TI.

22.2. Corroborando esse entendimento, o TCU, em seu Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação dispõe:

*"O inciso IX do art. 2º da IN - SLTI 4/2010 5 define solução de Tecnologia da Informação como o conjunto de bens e serviços de Tecnologia da Informação e automação que **se integram para o alcance dos resultados pretendidos** com a contratação. Esse conceito foi proposto inicialmente na instrução que posteriormente redundou no Acórdão 1.480/2007-TCU-Plenário".*

22.3. O Acórdão 1.480/2007 do Plenário do TCU, mencionado no respectivo Guia de Boas Práticas, dispõe:

"25. A contratação de determinados produtos ou resultados por si só não garante o alcance dos benefícios que motivaram a contratação, benefícios esses que devem ser previstos no projeto básico ou no termo de referência.

*26. Para se chegar aos benefícios, é importante que o órgão ou entidade defina todos os elementos a serem produzidos, além dos produtos e serviços propriamente ditos, de modo que esses **produtos e serviços passem a ser encarados como parte de algo maior**, que neste texto será denominado 'solução de TI'."*

22.4. Além dos institutos legais, algumas razões de ordem prática para a contratação unitária podem ser mencionadas, tais quais a questão técnica, que envolve tanto a complexidade de se adotar os mesmos protocolos, processos e metodologias de gerenciamento de incidentes e mudanças em caso de múltiplas contratações, quanto a complexidade de integração das ferramentas utilizadas por cada equipe.

22.5. É previsto na presente contratação uma série de mudanças nos processos de gestão de TIC da CONTRATANTE, objetivando-se elevar o grau de maturidade no gerenciamento de serviços de TIC da Defensoria. No entanto, para que o processo de implantação de tais processos se torne possível, é necessário observar o time de atuação como

um único. O potencial risco existente de se contratar as categorias de serviço de forma individualizada em contratos distintos, por exemplo, e uma delas ser faltante devido à um processo licitatório fracassado, ou a partir de uma interrupção contratual, levaria à um cenário em que poderia paralisar não só a implantação de novos processos, mas como comprometer a execução dos demais serviços.

22.6. Em um cenário hipotético, onde as Categorias de Serviço fossem subdivididas em lotes individuais, não seria possível imaginar, por exemplo, a implantação de um processo de gerenciamento de incidentes, sendo que a categoria de Sustentação de Aplicações não fosse diretamente envolvida. Em um cenário de licitação deserta para este item, ou interrupção contratual, toda a operação de infraestrutura de TIC estaria comprometida, e a Administração ficaria com uma série de contratos que não cumpririam o objeto final que é o gerenciamento dos serviços de TIC de forma adequada.

22.7. É necessário entender que para o efetivo gerenciamento de serviços de TIC diversas análises precisam ser feitas por times mistos. Em um cenário em que há um impacto de disponibilidade de um sistema, por exemplo, por vezes diversas equipes distintas precisam interagir até que se encontre a solução do problema e seja reestabelecido o serviço. A fragmentação do objeto com a prestação do serviço por empresas distintas, implicaria em graves riscos à processos simples como a medição de disponibilidade de sistemas e identificação do ponto de falha, inviabilizando o alcance do objetivo da contratação que é aprimorar justamente a sustentação das aplicações da Defensoria, ampliado a sua disponibilidade.

22.8. Outra mudança que é pouco considerada, mas que merece mais atenção, é a mudança na forma de trabalho por parte das equipes e dos usuários finais. O fator cultural é extremamente forte na Defensoria Pública e, inserir muitas empresas com as diversas dificuldades já mencionadas, traria prejuízos ao cliente. Seria extremamente prejudicial se um técnico da empresa contratada para a prestação do serviço de "Suporte Técnico de Microinformática", ao atender uma OS de um usuário de TIC, indicasse que não poderia dar prosseguimento ao tratamento, uma vez que aquele problema específico deveria ter que ser atendido pela empresa responsável pela "Conectividade e Comunicação", por exemplo.

22.9. Como preconizado pelas boas práticas de mercado, a Gestão de Serviços de TIC tem que ser entendida como um processo unificado e fluído entre suas diversas facetas de atuação, sendo que a fragmentação dessa atuação poderia levar à cenários em que cada contratada buscaria ao máximo se eximir das responsabilidades pela resolução dos problemas, tentando sempre indicar que a outra contratada seria a responsável pela atuação.

22.10. Pensando no todo como um grande processo de atividades interligadas e inter-relacionadas, ainda tem o fato de alguma atividade meio ser desconsiderada na contratação, uma vez que cada empresa trataria parte do processo, fazendo com que a contratação ganhasse um nível de complexidade muito maior do que o necessário.

22.11. Dessa forma, entende-se que a contratação deva ser feita em lote único com serviços de infraestrutura para monitoramento por se tratar de uma série de atividades e serviços com inter-relacionamento e interdependência, e a distribuição disso tudo por contratadas diversas poderia acarretar conflitos de responsabilidade entre estas e grande *overhead* de gestão por parte da contratante.

22.12. Os diversos processos envolvidos nos serviços contratados são interligados. Caso um processo tenha sua execução afetada, todos os demais processos também o serão, visto tratar-se de um serviço no qual todas as suas atividades são interligadas, completando-se mutuamente com seus artefatos de entrada e saída.

22.13. Nesse sentido, algumas deliberações do TCU foram publicadas em seu Manual de Licitações e Contratos – Orientações e Jurisprudência do TCU. Como exemplo, cita-se o Acórdão 1914/2009 Plenário (Voto do Ministro Relator):

“Acerca da alegada possibilidade de fragmentação do objeto, vale notar que nos termos do art. 23, § 1º, da Lei n. 8.666/1993, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, esta Corte de Contas já editou a Súmula n. 247/2004, verbis: “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes...” (grifos não constam do original).

Depreende-se, portanto, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção.

*Nesse ponto, calha trazer à baila o escólio de Marçal Justen Filho: “O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. **Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.**” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209). Grifo nosso.*

22.14. Uma última consideração a ser feita trata da competitividade, que não deve ser afetada. A contratação de serviços de forma unificada não afeta de forma negativa os princípios da isonomia e da impessoalidade, tratados na legislação de licitações. Como pode ser amplamente confirmado por pesquisas no mercado, as empresas que proveem esse tipo de serviço são habilitadas a atender a todos os itens especificados. Os fornecedores oferecem soluções integradas visando o serviço como um todo e não como atividades separadas que não se correspondem.

23. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

23.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com o serviço demandado, conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

23.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. Assim, a comprovação dos requisitos relacionados justifica-se para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

23.3. É válido lembrar que os serviços aqui contratados são essenciais para o funcionamento de toda infraestrutura de TIC da Defensoria, e a má execução dos serviços ou até mesmo a interrupção contratual por falta de capacidade técnica da LICITANTE vencedora levaria a um verdadeiro cenário de paralisia de todo o órgão, uma vez que os serviços de TIC se constituem como peças fundamentais para o funcionamento da Defensoria.

23.4. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Assim, as exigências aqui colocadas se adequam ao disposto no Acórdão 2696/2019 do TCU, limitando a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo não superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar.

23.5. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, os seguintes serviços de forma satisfatória:

- I - Serviços de suporte técnico N1 e N2 através de central de serviços (1º Nível e 2º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas

da ITIL V3 ou versão superior, para um ambiente com no mínimo 2.200 (dois mil e duzentos) computadores, em um único ambiente tecnológico;

II - Implementação processos de gestão dos incidentes, requisição de serviços, problemas, mudanças, níveis de serviço e geração de relatórios com indicadores de desempenho do serviço, aderente as melhores práticas do ITIL;

III - Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 60 (sessenta) servidores virtuais; 240(duzentos e quarenta) ativos de rede (switch/router), 60 (sessenta) links WAN.

IV - Serviço de atendimento de no mínimo de 1.000 (mil) chamados relacionados à demandas de TIC por mês, em 60 (sessenta) localidades de atendimento.

V - Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web;

VI - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS, System Center Operation Manager (SCOM) e System Center Configuration Manager (SCCM).

VII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de virtualização na plataforma Microsoft Hyper-V, VMWare ou equivalente;

VIII - Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços de orquestração na plataforma Docker ou equivalente;

IX - Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 20 (vinte) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação Apache, Java (JBoss, Tomcat ou Wildfly) e IIS.

X - Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e *restore* de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução automatizada de backup, com no mínimo 15 TBytes;

XI - Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), tendo atuado na sustentação mínima de dois dos seguintes produtos: Oracle 12C (ou superior), Microsoft SQL Server 2017 ou superior, MySQL ou MariaDB 10.3 (ou superior), e PostgreSQL 9.6 (ou superior).

XII - Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas Devops para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

XIII - Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN.

23.6. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

23.7. Serão aceitos os somatórios de atestados.

23.8. Para somatório de tempo de prestação de serviço, os atestados deverão se referir

a períodos distintos.

23.9. Para somatório de quantidade de usuários atendidos, quantitativo de ativos gerenciados, quantitativo de chamados e demais qualificações quantitativas, os atestados deverão comprovar execução concomitante dos contratos.

23.10. O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados.

23.11. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução.

23.12. A LICITANTE, se julgar necessário, poderá apresentar cópias de contratos, declarações ou outros documentos idôneos para comprovação/complementação das informações e qualificações que, pelos Atestados, pretende demonstrar.

23.13. A CONTRATANTE poderá promover diligências às entidades competentes, a fim de comprovar a exatidão das informações contidas nos documentos requeridos.

23.14. Ao Pregoeiro reserva-se o direito de solicitar da licitante, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento.

24. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL

24.1. Será formalizado Contrato Administrativo, com vigência de 30 (trinta) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, por meio de Termo Aditivo, limitada a 60 (sessenta) meses, após a verificação da real necessidade e com vantagens à administração na continuidade do contrato para cada período prorrogado, nos termos do inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, desde que haja autorização formal do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação e observados os seguintes requisitos:

- I - Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- II - A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- III - O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- IV - A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

24.2. A contratação será regida pela Lei nº 8.666/93 de acordo com permissão prevista no art. 191, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

25. JUSTIFICATIVA PARA O ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO SERVIÇO CONTINUADO

25.1. Que pese o fato da Lei não trazer com clareza quais serviços devem ser considerados como serviços continuados, nos termos do inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666/93, a jurisprudência relacionada ao tema indica que serviços continuados são aqueles que se mostram como essenciais para o regular funcionamento do órgão contratante, de forma que a interrupção contratual implicaria em prejuízo ao exercício das atividades da Administração.

25.2. Ainda, entende-se que para ser caracterizado como um serviço continuado a atividade deve ser de contratação habitual, ou seja, de forma permanente a Administração possuiria a necessidade de celebrar uma contratação com objeto semelhante, não se tratando de uma contratação pontual para atender à um projeto ou objetivo específico que se limitasse a um exercício financeiro, mas sim algo contínuo, que se mostra necessário de forma perene.

25.3. A Portaria 6.432/2021, da SGD, publicada para regular especialmente o objeto contratado, traz apontamento importantes no que tange o enquadramento do objeto como um serviço continuado. De acordo com o preconizado em seu modelo de contratação, o serviço contratado se mostra como fundamental para a sustentação de qualquer aplicação ou sistemas

do órgão, como pode ser visto no trecho a seguir:

"2.1.2. A operação de infraestrutura de TIC é **um serviço fundamental** para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários **para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão**.

2.1.3. Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares **relacionados às atividades dos usuários do órgão**.

2.1.4. Ambos serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em **atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos**."

25.4. Ou seja, o que se observa é que o objeto da presente contratação possui um papel essencial para a manutenção de diversos componentes de TIC que garantem que todos os sistemas e serviços ofertados e mantidos pelo órgão possam estar disponíveis para que os servidores possam executar suas atividades finalísticas. Cabe lembrar que é a equipe da presente contratação que será responsável, por exemplo, em monitorar e garantir o funcionamento adequado dos links de dados, das redes locais, dos sistemas de informação, e que a interrupção deste serviço poderia levar a um cenário onde o Defensor se visse sem recursos mínimos para desempenhar o seu papel institucional.

25.5. De forma similar, não se imagina que tais serviços pudessem ser restritos à um período financeiro, ou com um caráter temporal limitado. Não se espera que tais serviços simplesmente não sejam mais necessários para a DPRJ no próximo ano. Ao contrário, os serviços aqui descritos são essenciais para o funcionamento de toda área de TIC do órgão, e assim devem permanecer, uma vez que cada vez mais se investe no desenvolvimento de sistemas que visam o atendimento da missão institucional da Defensoria.

25.6. A mesma portaria reforça ainda o caráter continuado do serviço em outro trecho:

"19.1. **A operação de infraestrutura de serviços de TIC abrange serviços continuados** para monitoramento e sustentação do ambiente computacional que podem ser subdivididos nas seguintes categorias:"

25.7. Desta forma, por estar caracterizado a habitualidade e essencialidade do objeto, entende-se pelo seu enquadramento como serviço continuado, conforme previsto no inciso II do Art. 57 da Lei nº 8.666/93.

26. JUSTIFICATIVA PARA A VIGÊNCIA CONTRATUAL

26.1. É sabido que a jurisprudência atual determina como regra que os contratos administrativos tenha sua vigência adstrita aos respectivos créditos orçamentários, limitados até 12 meses. No entanto, tal afirmação deve ser tomada como regra geral, e não a única possibilidade, podendo os contratos assumirem uma vigência contratual maior, desde que se mostrem economicamente ou tecnicamente mais vantajosos para a Administração.

26.2. O "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148, traz alguns aspectos que devem ser observados no momento da definição da vigência de um contrato:

"6) Em alguns contratos, **o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk)**, de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, **é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais)**."

26.3. De forma similar, a Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, traz aspectos que devem ser observados no momento da definição da vigência contratual:

"Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

- a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
- b) excepcionalmente, **este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto**, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e
- c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente."

26.4. O que se observa na presente contratação é justamente o elemento previsto na jurisprudência citada. Não à toa o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" do TCU cita a contratação de serviços de "service desk", que é parte do objeto contratado neste Termo.

26.5. Observa-se para esse tipo de contratação um custo de implantação inicial extremamente alto, que envolve não só a mobilização de bastantes recursos humanos, mas como também na implantação de processos, documentação de ambientes, entre outros fatores, que tendem a ser custosos para o início da implantação do serviço, mas se mostram como essenciais para a execução de médio/longo prazo.

26.6. Ainda, ressalta-se a necessidade de adaptação da empresa contratante aos padrões e modelos já praticados pela CONTRATANTE. A adaptação abrange tanto os aspectos humanos, como aquisição de conhecimento, quanto tecnológico, como instalação de nova infraestrutura para suportar a solução implantada, e adequação de procedimentos internos da equipe para se adequar às políticas e normas vigentes da CONTRATANTE.

26.7. Seguindo o modelo de contratação do objeto, disciplinado pela Portaria 6.432/2021, da SGD, há uma explícita recomendação para que o prazo para este tipo de contratação seja estendido, conforme demonstra o trecho a seguir retirado do Anexo I:

"9.3.3. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

9.3.4. Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da contratante.

9.3.5. Diante desta complexidade técnica e logística, recomenda-se adotar um prazo de **vigência contratual mínimo de 24 meses** para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

9.3.6. Os órgãos e entidades devem incluir as justificativas no Termo de Referência para a adoção do prazo de vigência que podem levar em consideração a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que a contratada execute adequadamente os serviços esperados."

26.8. Especialmente no caso da implantação de tal serviço na Defensoria optou-se por estender o período mínimo indicado na portaria de 24 (vinte e quatro), para 30 (trinta) meses, uma vez que o nível de maturidade atual do gerenciamento de serviços de TIC é muito baixo. Diversos processos adotados na gestão atual são na verdade procedimentos empíricos, que carecem de documentação e normatização.

26.9. O presente Termo traz uma série de obrigações iniciais para a CONTRATADA nos primeiros 6 (seis) meses de vigência contratual que são direcionados para que a prática atual da gestão de TIC da DPRJ seja formalmente documentada, e que processos de elevação de maturidade sejam implantados, demonstrando que a complexidade de atuação da CONTRATADA pode ser um pouco maior do que a execução de serviço similar em órgãos que já possuem uma elevada maturidade de gestão de TIC, e talvez pudessem optar por um prazo de vigência de 24 meses, conforme definido como período mínimo na portaria.

26.10. Pelo exposto é que se justifica uma contratação pelo período de 30 (trinta) meses, renováveis por igual período, até o limite previsto no inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

27. TRANSIÇÃO CONTRATUAL E CONTINUIDADE DO SERVIÇO EM EVENTUAL INTERRUPTÃO

27.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE.

27.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

27.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

27.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

27.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

27.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

27.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

I - Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

II - Entregar todos os processos de gestão de serviços mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

III - Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

IV - Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, das atividades de Transferência do Conhecimento para equipe da CONTRATANTE, ou à terceiros por ela indicada.

27.8. A CONTRATADA deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

I - Mapa atualizado com topologia da rede;

II - Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;

III - Base de dados de conhecimento atualizada;

IV - Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;

- V - Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada, com o histórico dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- VI - Catálogo de Serviços de TIC atualizado.

27.9. Em caso de encerramento contratual, ou em eventual interrupção, a CONTRATADA deverá ainda seguir todos os procedimentos e entregar toda a documentação prevista no tópico "Transferência de Conhecimento", seja para a equipe da CONTRATANTE ou para outras empresas que venham a assumir a prestação do serviço.

28. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

28.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e ao disposto na Resolução DPGERJ nº 1173, de 14 de Setembro de 2022, ou na que vier a substituí-la.

28.2. Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.

28.3. Caberá à equipe de fiscalização designada rejeitar, no todo ou em parte, qualquer serviço ou material que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste Termo de Referência.

28.4. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.

28.5. A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e Fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares.

28.6. A equipe designada realizará a fiscalização contratual em consonância ao disposto na legislação vigente, observando inclusive a Resolução DPGERJ nº 1173, de 14 de Setembro de 2022, ou norma interna da Defensoria que venha a substituí-la.

28.7. Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

28.8. À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.

28.9. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato serão submetidas à apreciação do Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE, para adoção das medidas cabíveis, consoante disposto no art. 67, §§ 1º e 2º, da Lei nº 8.666/93.

28.10. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades ou inobservâncias técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessórios disponibilizados aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.

29. MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

29.1. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições de habilitação e qualificação necessárias para a contratação com a Administração Pública,

apresentando sempre que exigidos os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica.

29.2. Os profissionais envolvidos durante a execução das ordens de serviço deverão ser aqueles indicados para a composição profissional da equipe da CONTRATADA e que tenham o perfil de acordo com os indicados no "ANEXO G - Perfil e Quantitativo de Profissionais", devendo estar comprovado nos demonstrativos de execução da Ordem de Serviço o envolvimento de tais profissionais.

29.3. O envolvimento dos profissionais indicados para a composição da equipe de execução das ordens de serviço será critério utilizado pelos fiscais do contrato para averiguar a manutenção das condições de habilitação, e seu descumprimento poderá acarretar na aplicação das sanções cabíveis à CONTRATADA.

29.4. A verificação da manutenção de demais critérios de habilitação, como regularidade fiscal e trabalhista, serão averiguadas no momento do faturamento dos serviços prestados e quando da renovação contratual, se for o caso.

30. DA GARANTIA CONTRATUAL

30.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual em uma das modalidades previstas no Art. 56, §1º, da Lei 8666/93, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a publicação da assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério da DPRJ.

30.2. A garantia deverá possuir a validade pelo período de execução do contrato, acrescido de 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

30.3. A CONTRATADA poderá optar por prestar a garantia por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

30.4. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

II - Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

IV - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

30.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item "30.4".

30.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em instituição financeira indicada pela CONTRATANTE, em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

30.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa prevista no item "19 - SANÇÕES".

30.8. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

30.9. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela DPRJ com o objetivo de apurar prejuízos e ou aplicar sanções à contratada.

30.10. A garantia será considerada extinta:

I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e

II - Após o término da vigência do contrato, devendo o instrumento convocatório estabelecer o prazo de extinção da garantia, que poderá ser estendido em caso de ocorrência de sinistro.

30.11. O documento referente à garantia contratual será entregue na Coordenação de Contratos e Licitações, que se encarregará do seu registro e guarda.

30.12. Para a prestação da garantia contratual, fica vedado à CONTRATADA pactuar com terceiros (seguradoras, instituições financeiras, entre outras) cláusulas de não ressarcimento ou não liberação do valor dado à garantia para o pagamento de multas por descumprimento contratual.

30.13. A CONTRATANTE fica autorizada a utilizar a garantia para corrigir imperfeições na execução do objeto deste contrato ou para reparar danos decorrentes da ação ou omissão da empresa, ou de seu preposto, ou ainda, satisfazer qualquer obrigação resultante ou decorrente de suas ações omissões.

30.14. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, o valor da garantia eventualmente utilizada pela CONTRATANTE.

30.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a execução deste Contrato e do integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à DPRJ ou a terceiros, bem como ante a comprovação do pagamento, pela CONTRATADA, de todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação.

30.16. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 65 da Lei Federal nº 8.666/93, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, da mesma forma para recomposição do valor original da garantia, nos casos em que os valores de multas aplicadas venham a ser descontados da garantia.

31. REAJUSTE CONTRATUAL

31.1. Os preços contratados poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e após formalização do pedido pela CONTRATADA a contar da data da proposta ou do último reajuste, de acordo com a variação do ÍNDICE DE CUSTOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI), ocorrida nos últimos 12 meses, ou em outro índice setorial que venha porventura a substituí-lo.

31.2. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o ÍNDICE NACIONAL DE PREÇOS AO CONSUMIDOR AMPLO – IPCA.

31.3. Caberá à CONTRATADA, no escopo de sua solicitação, justificar e comprovar a demonstração analítica da variação do índice, apresentando inclusive a Memória de Cálculo e Planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação pela CONTRATANTE.

31.4. O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste instrumento.

31.5. Somente será admitido o reajuste dos preços dos serviços contratados desde que seja observado o interregno mínimo de 12 meses, sendo o primeiro reajuste somente após decorrido 12 meses da proposta, e nos subsequentes, contado o período de 12 meses a partir do último reajuste.

31.6. O prazo para a CONTRATADA solicitar o reajuste encerra-se 60 (sessenta) dias após o interregno de 12 (doze) meses, a contar da última proposta / reajuste, obedecendo-se ao

seguinte:

I - Caso a CONTRATADA não solicite o reajuste tempestivamente, dentro do prazo acima fixado, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

II - Nessas condições, se a vigência do contrato tiver sido prorrogada, novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data de aniversário da proposta; e

III - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido possível à CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro ao reajuste, a ser exercido em até 60 (sessenta) dias da divulgação do índice acumulado para o período.

31.7. É vedada a inclusão, por ocasião do reajuste, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

31.8. A presente contratação se baseia no modelo de prestação de serviço e, portanto, não deve se confundir com contratos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, inclusive para fins de repactuação ou reajuste de preços, não sendo possível a apresentação de justificativa de elevação de pisos salariais, acordos coletivos, entre outros, para justificar a alteração do valor contratual.

31.9. A evolução natural do parque de TIC da CONTRATANTE, seja a partir de sua expansão ou do aumento de sua complexidade não podem ser utilizados como elementos para motivar o pedido de repactuação ou reajuste de preços.

32. RESCISÃO CONTRATUAL

32.1. Constituem motivo para rescisão do contrato o disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93.

32.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, sem prejuízo do constante no item "19 - Sanções".

32.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

33. ESTIMATIVAS DOS PREÇOS

33.1. A presente contratação segue o disposto na Resolução DPGERJ nº 1099, de 09 de Junho de 2021, que indica em seu Art. 2º que a pesquisa de preços poderá ser realizada mediante a utilização planilhas oficiais de preços.

33.2. Assim, para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, deve ser observado o disposto no "Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC", disciplinada pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, ou outra que venha a substituí-la, e a "Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços", que é parte integrante do modelo.

33.3. Destaca-se a justificativa adotada pelo Modelo de Contratação citado, elencando a possibilidade de utilização de tal planilha como fonte de referência para estimativa de preços:

"11.1 A planilha salarial de referência publicada pela SGD periodicamente visa estabelecer uma fonte confiável e robusta para precificação do insumo de maior relevância na prestação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, qual seja, os balizadores de custos de utilização dos perfis profissionais.

11.2 Desse modo, a elaboração da pesquisa salarial publicada pela SGD cumpre todos os requisitos constantes da Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 2020, com o intuito de desonerar os órgãos e entidades da administração pública da realização de procedimento adicional para composição do preço de referência relacionado à alocação

de perfis profissionais."

33.4. Desta forma, caberá à unidade requisitante da contratação apresentar o valor estimado para esta contratação, utilizando-se de tais métodos, juntamente com o Termo de Referência proposto.

34. **DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA ORÇAMENTÁRIA**

34.1. A indicação da fonte de recursos orçamentários para a presente contratação, bem como sua disponibilidade, será definida e atestada pela área competente da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, a Diretoria de Orçamento, Finanças e Suprimentos, após realização da pesquisa de preços.

35. **ANEXOS**

- 35.1. ANEXO A - DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS DE SERVIÇO (SEI nº 0892882).
- 35.2. ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS E VOLUMETRIA (SEI nº 0906883).
- 35.3. ANEXO C - PRINCIPAIS SERVIDORES (SEI nº 0907012).
- 35.4. ANEXO D - PRINCIPAIS SISTEMAS (SEI nº 0909108).
- 35.5. ANEXO E - PRINCIPAIS ATIVOS DE REDE (SEI nº 0909122).
- 35.6. ANEXO F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADOS (SEI nº 0939920).
- 35.7. ANEXO G - PERFIL E QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS (SEI Nº 0942014).
- 35.8. ANEXO H - PROJETOS DE TIC PREVISTOS (SEI nº 0945660).
- 35.9. ANEXO I - LOCALIDADES E CATEGORIAS VIP (SEI nº 0958448).
- 35.10. ANEXO J - LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (SEI nº 0976791).
- 35.11. ANEXO K - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO (SEI nº 0959492).
- 35.12. ANEXO L - MODELO DO ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA (SEI nº 1008545).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 18/11/2022, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 18/11/2022, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1006900** e o código CRC **E072FEDE**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO A - DESCRIÇÃO DAS CATEGORIAS DE SERVIÇO

1. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

1.1. ESCOPO

1.1.1. A categoria de Gerenciamento de Serviços de TIC é fundamental para o bom andamento e continuidade das operações da DPRJ.

1.1.2. A Portaria SGD/ME Nº 6.432, usada como referência para elaboração deste Termo de Referência e respectivos Anexos, define Gerenciamento de Serviços de TIC como o "*conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor*".

1.1.3. Para a ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), o termo Gerenciamento de Serviços de TIC compreende a entrega de valor ao cliente, e está diretamente relacionado ao entendimento das expectativas dos cidadãos, que buscam na DPRJ a prestação de um serviço de qualidade, capaz de suprir suas demandas com agilidade e efetividade.

1.1.4. Ainda, seguindo as orientações da ITIL, em sua versão mais recente, este preconiza que seja utilizada uma visão holística do negócio para que seja agregado valor ao cliente. Ou seja, no caso concreto, os Serviços de TIC devem ser olhados em conjunto para que seja agregado valor ao seu usuário final, sejam servidores/defensores ou mesmo os assistidos pela Defensoria.

1.1.5. Dessa forma, entende-se que as atividades sejam executadas por equipes compostas por profissionais com diferentes competências; muitas vezes com atuações interdisciplinares, como preconizado pelas metodologias ágeis, também referenciadas pela Portaria SGD/ME Nº 6.432.

1.1.6. Diversas iniciativas compreendem o Gerenciamento de Serviços de TIC, tais como: Gerenciamento da Disponibilidade; Análise de Negócios; Gerenciamento do Desempenho e Capacidade; Controle de Mudanças; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Ativos de TI; Gerenciamento de Eventos e Monitoramento; Gerenciamento de Problemas; Gerenciamento de Liberação; Gerenciamento de Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Configuração de Serviço; Gerenciamento de Continuidade de Serviço; Desenho de Serviço; Central de Serviço; Gerenciamento de Nível de Serviço; Gerenciamento de Requisições de Serviço; Teste e Validação de Serviço.

1.1.7. Espera-se que os profissionais alocados nesta categoria sejam os responsáveis por propor e implementar fluxos e processos de trabalho para estas atividades e para as atividades desta contratação, assim como das atividades que envolvam as interfaces entre ambos os processos, todos de acordo com as boas práticas ITIL, a fim de garantir uma maior qualidade nos serviços de TIC prestados. Importante salientar que os principais processos de sustentação de serviços atualmente utilizados na Defensoria ainda são incipientes, sem uma definição clara de fluxos ou, dependendo do caso, até mesmo de conceitos.

1.1.8. Assim, espera-se que a partir da execução desta categoria de serviço a CONTRATADA consiga um levantamento fiel da realidade da Defensoria e tenha capacidade de elaborar proposta de atualização do catálogo de serviços, sempre em conformidade com a biblioteca ITIL 4, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças, que contemple, dentre outras informações, relevantes e convenientes, no mínimo:

- I - Categoria, grupos e subgrupos;
- II - Nível de complexidade;
- III - Atividades relacionadas ao serviço;
- IV - Detalhamento e tipo de atividade;
- V - Base de conhecimento associada;
- VI - Previsibilidade de tempo de atendimento;
- VII - Periodicidade da ocorrência;
- VIII - Quantidade estimada de ocorrência mensal;
- IX - Indicadores de desempenho;
- X - Requisitos e experiência profissional para atendimento e
- XI - Níveis mínimos de serviço.

1.1.9. Tal atualização deverá ser feita, no mínimo, em até 6 meses após o início da execução contratual, e a partir de então, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, submeter para avaliação da equipe da CONTRATANTE uma revisão do catálogo de serviços pelo menos uma vez ao ano.

1.1.10. De forma similar, a base de conhecimento dos serviços contidos no catálogo deve estar constantemente atualizada e disponível para equipe da CONTRATANTE.

1.1.11. Considerando a baixa maturidade da DPRJ no tocante à formulação e manutenção de uma base de conhecimento sólida sobre os serviços prestados, espera-se que os profissionais alocados nessa categoria sejam capazes de:

- I - Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- II - Propor a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- III - Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- IV - Organizar as novas documentações;
- V - Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- VI - Apresentar comparativo mensal (atual x anterior) da manutenção do conteúdo, e uso da base de conhecimento pelos colaboradores, e
- VII - Executar outros serviços correlatos a gestão da base de conhecimento.

1.1.12. Espera-se que, em até 03 (três) meses após o início da execução contratual, a CONTRATADA possua todos os serviços previamente existentes dentro do catálogo já documentados na base de conhecimento, passando então a cadastrar os novos processos, visando cumprir os níveis mínimos de serviços contratados relacionados à atualização e manutenção da base de conhecimento.

1.1.13. No tocante à gestão de configuração, será de responsabilidade da CONTRATADA criar, manter e atualizar um CMDB (Banco de dados de gerenciamento de configuração, do

inglês *Configuration Management Database*). Tal base deverá ser criada a partir dos itens mapeados nos Anexos C, D e E e mantida permanentemente pela CONTRATADA.

1.1.14. Caberá à equipe de Gerenciamento de Serviços de TIC da CONTRATADA propor a evolução do mapeamento dos itens de configuração existente, agregando demais informações necessárias para a boa gerência dos serviços de TIC, e cumprindo o nível mínimo de serviço contratado relacionados à atualização e manutenção da base de itens de configuração.

1.1.15. A CONTRATADA também deverá criar e gerir a base de informações dos equipamentos sobre hardwares e softwares. A base será o elemento de serviço responsável pela capacidade de detectar a existência de equipamentos no ambiente da DPRJ, junto com o seu respectivo hardware e software. Dados detalhados sobre o perfil de hardware e software desses computadores deverão ser coletados por software fornecido pela CONTRATADA e, quando necessário, confirmado pessoalmente, pelos técnicos de suporte de informática, devendo ser registrados no banco de dados. Durante o decorrer do contrato, a CONTRATADA deverá, no mínimo, anualmente, realizar o inventário presencial de todos os equipamentos instalados.

1.1.16. É esperado que o CMDB consiga capturar não só o padrão esperado como também consiga detectar alterações no parque de hardwares e de softwares da Defensoria. Caso um software não homologado seja instalado de maneira irregular em uma máquina, é desejável que essa alteração seja refletida no painel de controle de monitoramento da ferramenta, permitindo que o responsável possa tomar alguma atitude a respeito do caso identificado. O mesmo se aplicaria a um hardware instalado ou mesmo retirado do parque sem permissão. Essa alteração deverá ser refletida de forma que o responsável pela Configuração possa identificar que houve essa modificação de maneira irregular.

1.1.17. Visando à qualidade do serviço de TIC prestado e sustentado, é esperado que os profissionais desta categoria sejam capazes de elaborar e apresentar a modelagem e implementar os processos de gerenciamento de serviços, referentes à gestão de incidentes, gestão de problemas, gestão de configuração, gestão de mudanças, Desempenho e Capacidade e gestão do conhecimento, bem como demais processos previstos na biblioteca ITIL 4.

1.1.18. A partir de tal levantamento, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Implantação dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, contendo a estratégia, as atividades necessárias e rol de processos priorizados pela CONTRATANTE para implantação. Este plano deve ser entregue em até 90 (noventa) dias, a conta da emissão da Ordem de Execução Contratual da Categoria de Gerenciamento de Serviços de TIC.

1.1.19. O cronograma de implantação dos processos ITIL priorizados deve prever a finalização da implantação dos seguintes processos em até 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da aprovação do cronograma:

- I - Requisição de serviços;
- II - Gestão de mudanças;
- III - Gestão de incidentes;
- IV - Gestão de problemas;
- V - Gestão de configuração;
- VI - Gestão de desempenho e capacidade;
- VII - Central de Serviços
- VIII - Catálogo de Serviços;
- IX - Gerenciamento de Nível de Serviço;

X - Evento e monitoramento; e

XI - Gerenciamento de Segurança da Informação (Gerenciamento de acessos);

1.1.20. Demais processos que a CONTRATANTE e a CONTRATADA, em comum acordo, entenderem como necessário para a implantação inicial podem estar contidos no plano, sendo que para estes não se aplica o prazo máximo de implantação de 180 (cento e oitenta) dias.

1.1.21. Tal plano deverá conter, minimamente:

I - Sequência de implantação de processos;

II - Dependência entre os processos;

III - Integração entre os processos;

IV - Cronograma para a implantação dos processos; e

V - Papéis e responsabilidades: atividades a serem desempenhadas pela CONTRATANTE e CONTRATADA.

1.1.22. Durante toda a implantação, quinzenalmente, a CONTRATADA e CONTRATANTE terão reuniões de acompanhamento e de ajustes, quando a CONTRATADA deverá apresentar relatório de progresso da implantação dos processos. Espera-se que a implantação atenda ao nível mínimo de serviço contratado relacionado à implantação de processos e melhorias no gerenciamento de serviços de TIC .

1.1.23. A Categoria de Gerenciamento de Serviços de TIC também deverá possuir um profissional que assumirá as funções técnicas de liderança de todos os demais serviços prestados, sendo a responsável pelos serviços de coordenação da CONTRATADA. Essa função deverá assegurar o monitoramento minucioso da prestação dos serviços em questão, mediante a garantia do cumprimento do nível de serviço exigido e garantia da qualidade do serviço entregue.

1.1.24. Para tanto, até o quinto dia útil de cada mês, essa função de coordenação deverá apresentar o relatório mensal com o detalhamento dos serviços prestados e os níveis de serviço alcançados no mês anterior, incluindo serviços de atendimento remoto, presencial, deslocamento e demais ocorrências relevantes. Esse demonstrativo deverá conter gráficos consolidados e representações necessárias de forma consolidada. Adicionalmente deverão ser apontados os níveis de serviços não cumpridos, com respectivas justificativas. Não exclusivamente nessa oportunidade, ou em situações de fiscalização, poderão ser aplicadas eventuais penalidades por não cumprimento de acordos, multas contratuais, ou glosas por serviços indevidamente contabilizados.

1.1.25. Tal relatório deverá ser apresentado em reunião com a CONTRATANTE, em que os pontos mais relevantes serão tratados e sugestões de melhorias para aperfeiçoamento dos processos pertinentes serão apresentadas pela CONTRATADA, que deverá implementá-las, quando aprovadas pela CONTRATANTE, sem custo adicional.

1.1.26. Para cumprir a função de gerenciamento de qualidade do serviço prestado, será necessária também a elaboração e apresentação de relatórios gerenciais mensais, ou sob demanda da CONTRATANTE, tais como: relatório de análise e controle da qualidade dos processos empregados e mensuração da produção individual de cada categoria de serviço contratada, contendo as falhas nos processos identificadas e as proposições de melhorias; pesquisa de satisfação dos usuários; performance dos colaboradores; entre outros.

1.1.27. Essa função também apoiará a equipe da CONTRATANTE na gerência de contratos de terceiros, indicando os principais pontos de contato com os contratos para o atendimento dos incidentes ou requisições recebidas, bem como apresentando mensalmente os indicadores de Nível de Serviço das garantias, outsourcings e serviços contratados. Espera-se que a equipe que atuará no Gerenciamento de Serviços de TIC seja capaz de apresentar o

momento exato em que precisou acionar um terceiro para resolver uma requisição ou incidente e o momento em que aquele pedido foi solucionado, uma vez que isso impactará diretamente nos serviços administrados por outras categorias de serviço. Para exemplificar tal fato, indicamos alguns contratos, de forma não exaustiva, que a CONTRATANTE terá ponto de contato para o atendimento de incidentes e requisições:

- I - Outsourcing de impressão;
- II - Locação de estação de trabalho (desktop);
- III - Locação de notebook;
- IV - Link de dados;
- V - Garantia de ativos de rede como servidores e switches;
- VI - Emissão de certificados digitais;
- VII - Prestação do serviço de telefonia fixa e móvel; e
- VIII - Suporte de aplicações e banco de dados;

1.1.28. Ela será responsável por assegurar a atualização da base de informações técnicas e gerenciais, do cadastro de usuários e da base de conhecimento sobre o ambiente suportado. Adicionalmente, ela será a responsável pela operação da solução de ITSM existente na Defensoria, atualmente a solução utilizada é o GLPI, com perfil de administrador, para efetuar as atividades necessárias à gestão dos serviços, assim como as novas implementações e desenvolvimento de serviços de personalização necessários.

1.1.29. Os serviços de gerenciamento tratados pela DPRJ com o GLPI passarão a ser de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá dar continuidade aos processos existentes e suas respectivas bases, propondo melhorias e implantação de melhores práticas e de novas funcionalidades no uso da solução existente. Eventuais evoluções propostas poderão ser implementadas, quando aprovadas pela CONTRATANTE, sem custo adicional.

1.1.30. Caberá à CONTRATADA o gerenciamento do GLPI, incluindo a operação, a configuração, a manutenção, as atualizações de versões necessárias, a manutenção do catálogo de serviços, a gestão de indicadores, a extração de relatórios e todas as demais atividades de administração e gestão do sistema. A CONTRATANTE poderá manter acesso de administrador, como possui atualmente, para meros fins de supervisão e testes específicos, mas não terá responsabilidade pelas atividades listadas neste item, que serão da CONTRATADA.

1.1.31. A fim de garantir a continuidade e a expansão da solução de ITSM hoje existente na DPRJ, deverão ser alteradas API (webservices) do sistema, quando necessário, bem como deverão ser asseguradas as manutenções das integrações existentes com outras soluções presentes no ambiente da DPRJ, como o Active Directory (AD) e outras.

1.2. **DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pela CONTRATANTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Avaliar o fluxo de trabalho dos processos dos ambientes de TIC e de atendimento ao usuário, como a Central de Atendimento de TIC;
- Propor melhorias nos fluxos de trabalho, contemplando atendimento, tratamento de requisições e resposta ao usuário;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e

- configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
 - Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de GSTI;
 - Apoiar na implementação das melhores práticas apontadas pelo ITIL;
 - Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
 - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
 - Analisar a situação atual acerca do tratamento de demandas e requisições de serviços e propor metodologia para tratamento de demandas e requisições de serviços adequados;
 - Avaliar o processo de geração e retenção de conhecimento nos processos e propor metodologia de gestão do conhecimento aplicada às atividades de serviços de TIC;
 - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
 - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
 - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
 - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
 - Elaborar relatório de recomendações baseado em melhores práticas de mercado;
 - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
 - Manter atualizado o catálogo de serviços;
 - Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CONTRATANTE;
 - Propor metodologia para pesquisas de satisfação dos serviços;
 - Emitir o relatório de serviços executados durante o mês. Será utilizado o modelo aprovado pela CONTRATANTE, para conferência e ateste dos serviços prestados detalhando as atividades registradas no sistema do DPRJ;
 - Gerar relatórios gerenciais referentes aos serviços de operação. O relatório de serviços executados deverá demonstrar os quantitativos suportados;
 - Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de banco de dados;
 - Gerar relatórios sobre a disponibilidade dos serviços e servidores de rede e servidores de aplicação e banco de dados e possíveis pontos de falha para o ambiente operacional Windows / Linux;
 - Gerar relatórios e gráficos de desempenho e disponibilidade dos serviços, bem como possíveis pontos de falha da rede de dados local, longa distância e internet, além do desempenho e tempo de resposta dos serviços e servidores de rede, aplicação e banco de dados em ambiente operacional Windows/Linux;

- Emitir relatório de monitoramento, informando ao DPRJ quanto a limitações da infraestrutura de TIC e segurança da informação visando o desempenho e funcionamento dela;
- Apresentar relatórios gerenciais contendo as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para saná-las;
- Emitir relatórios gerenciais contendo planos de ação para melhoria contínua do atendimento;
- Disponibilizar relatório de tratamento de reclamações manifestadas pelos usuários;
- Disponibilizar relatórios de pesquisa de satisfação dos usuários sob demanda da CONTRATANTE;
- Disponibilizar relatórios de indicadores de ANS das garantias e outsourcings;
- Disponibilizar relatórios com informações sobre gerenciamento de configuração;
- Disponibilizar relatórios com informações sobre o gerenciamento de mudanças, incidentes e requisições;
- Gerar demais relatórios sobre a prestação do serviço de operação de infraestrutura e suporte de usuários de TIC.

1.3. **DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO**

1.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 8/5 (8 horas por dia, durante os 5 dias úteis da semana).

1.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 8 (oito) horas, entre 10:00 (dez) horas e 18:00 (dezoito) horas, nos 5 (cinco) dias úteis da semana.

1.3.3. Não estarão previstas atividades nos feriados federais ou estaduais e nos finais de semana.

2. **SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES**

2.1. **ESCOPO**

2.1.1. Dentre as categorias de serviços de operação de infraestrutura de TIC contratados, esta categoria se destaca por ser a principal responsável por manter os serviços operando dentro dos padrões de disponibilidade e capacidade acordados. Assim, seu escopo de atuação envolve desde a configuração e manutenção de servidores físicos, configurações relativas à *clusterização* de servidores, gerência de ambientes virtuais e de orquestração de containers, administração dos sistemas operacionais disponibilizados, e dos servidores de aplicação que sustentam as soluções de TIC da CONTRATANTE.

2.1.2. É importante destacar que a categoria engloba não somente os serviços de produção, mas todos os ambientes suportados, como ambientes de homologação, testes, desenvolvimento, entre outros necessários para operação dos serviços de TIC.

2.1.3. Por ser a principal categoria na sustentação dos serviços, é esperado que exista um perfil de liderança envolvido neste time, que, em conjunto com os demais colaboradores das demais categorias poderão atuar para garantir a disponibilidade e a capacidade dos serviços suportados, sendo este o ponto de contato principal com a CONTRATANTE para dirimir questões técnicas de todo serviço de operação de infraestrutura.

2.1.4. É importante destacar que com a presente contratação espera-se uma evolução constante da arquitetura atual, buscando sempre a implementação de conceitos de Micro Serviços, *Continuous Delivery*, *Continuous Integration* e *Continuous Deployment*, tendo os

existentes nos sistemas, tomando as medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;

- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Realizar o "deploy", a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, propondo e implementando práticas relacionadas à "Continuous Delivery", "Continuous Integration" e "Continuous Deployment";
- Propor, operar e administrar e manter uma política para que a operação de serviços de TIC seja fortemente automatizada através de "scripts", desde o "deploy", monitoramento, balanceamento de carga, detecção de falhas e ações para recuperação em casos de incidentes;
- Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas;
- Apoiar na criação e manutenção de processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações;
- Propor, operar e administrar e manter uma infraestrutura de operação de serviços de TIC baseada em Micro Serviços;
- Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, implementando uma cultura baseada em *DevOps*;
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive os relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs), garantindo a consistência e a segurança dessas informações;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente, registrando soluções de ocorrências e mantendo o respectivo histórico bem como as soluções, bem como sua topologia de rede e mapas de comunicação atualizados;
- Apoiar as equipes na padronização da documentação técnica e bases de conhecimento, de acordo com os procedimentos definidos pela CONTRATANTE, bem como as melhores práticas de mercado;
- Administrar o suporte aos equipamentos servidores e ao ambiente virtualizado, incluindo o contato e gerenciamento com fornecedores, sempre que devidamente autorizado pela CONTRATANTE, inclusive em casos de operação em serviços de nuvem;
- Participar de reuniões técnicas com as equipes da CONTRATANTE, sempre que o tema envolver algum aspecto relacionado à operacionalização dos serviços de TIC suportados;
- Acionar e acompanhar fornecedores de suporte e assistência técnica quando não for possível a solução internamente, mediante a autorização da CONTRATANTE;
- Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server;
- Manter em funcionamento os servidores Windows das unidades da

- CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais;
- Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores;
 - Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade da DPRJ;
 - Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE;
 - Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft System Center 2012 ou superior: Configuration Manager e Operations Manager;
 - Criar dashboards e telas de informações administrativas no System Center Operations Manager, contendo as informações solicitadas pela CONTRATANTE;
 - Administrar e manter os serviços de controle de Domínio: Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE;
 - Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio Microsoft para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio estadual;
 - Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows da DPRJ;
 - Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance*;
 - Administrar Windows Server: atualizar versões e realizar práticas de instalação e atualização;
 - Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server;
 - Instalar e configurar o Active Directory para controlador de domínio: instalar o AD, criar usuários, grupos e unidades organizacionais;
 - Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidade dos usuários no ambiente da CONTRATANTE;
 - Gerenciar contas e grupos de usuários: configurar contas de usuários (perfil, senhas, horário de logon e tratar configurações específicas de acordo com a necessidade do cliente). Utilizar grupos de usuários (Grupos Locais, Globais e Universais) para organizar e atribuir permissões;
 - Tratar a configuração de árvores e florestas: configurar domínios e subdomínios;
 - Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory;
 - Tratar a instalação e configuração do DHCP: Instalar o servidor DHCP, criar e configurar escopos (faixa de IP, exceções, concessão e reservas);
 - Instalar e configurar roteamento e acesso remoto;
 - Instalar e configurar servidor web - IIS;
 - Manter e configurar o Windows Server Update Services: WSUS, testar e controlar a aplicação de patches de segurança;

- Montar e configurar o servidor de arquivos (file server) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory;
- Informar à equipe da CONTRATANTE necessidades de evolução do modelo de licenciamento, versões implantadas ou regras de *compliance* do fabricante;
- Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria;
- Montar, configurar e manter servidores de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso;
- Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft;
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da DPRJ e os das unidades descentralizadas;
- Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno) e verificar logs;
- Instalar, configurar e manter serviços de WINS e verificar logs;
- Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas;
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment Services);
- Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos;
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server;
- Tratar permissões de compartilhamento e NTFS: configurar servidores de arquivo, atribuir permissões, realizar compartilhamentos e definir pasta base para os usuários da rede;
- Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows;
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server;
- Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center Configuration Manager;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços Microsoft, garantindo a consistência e a segurança das informações;
- Disponibilizar softwares de Desktop aos usuários da DPRJ, definidos pela CONTRATANTE, via Central de Software;
- Fazer contato com terceiros e com a equipe de suporte dos software licenciados pela DPRJ, visando o acompanhamento de chamados abertos junto ao fabricante para o atendimento de uma requisição de mudança, incidente ou implantação de solução.

2.3. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

2.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

2.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 12 (doze) horas, entre 08:00 (oito) horas e 20:00 (vinte) horas, nos 7 (sete) dias da semana, e após este horário, quando acionados em forma de sobreaviso / plantão. O período de plantão envolve o acionamento das equipes fora do horário regular de funcionamento, visando a resolução de incidentes e problemas que estejam afetando os serviços sustentados.

2.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

3. ARMAZENAMENTO E BACKUP

3.1. ESCOPO

3.1.1. O objetivo principal deste grupo de serviços é garantir que sejam criadas, geridas e mantidas políticas específicas para o tratamento do "Backup" e Armazenamento de Dados da CONTRATANTE, bem como definidos os protocolos de acesso e "Restore" dos dados armazenados.

3.1.2. Para tanto, a CONTRATADA deverá entregar uma Política de Armazenamento e "Backup", indicando quais serviços, arquivos e bases de dados deverão fazer parte das rotinas de "Backup", indicando a sua periodicidade de execução, o seu formato (completo, diferencial, ou incremental) e o tempo de retenção de cada dado.

3.1.3. Além disso é esperado que as partes envolvidas sejam devidamente comunicadas se a Política de Armazenamento e "Backup" está de acordo com a capacidade instalada na infraestrutura da CONTRATANTE, sugerindo, de forma tempestiva, as ações necessárias para possíveis adequações, como a sugestão de ampliação da capacidade de armazenamento, contratação de soluções específicas, restrição de armazenamento de determinados tipos de arquivo ou revisão da política implantada.

3.1.4. Além de definir a política, esta categoria de serviço deve englobar todas as atividades necessárias para configurar, implantar, manter e monitorar a operação das atividades de "Backup" e Armazenamento da CONTRATANTE.

3.1.5. Espera-se ainda que sejam definidos protocolos claros para a realização da restauração de serviços, arquivos e bases de dados, a partir de um "Backup" realizado para casos de incidentes ou desastres. Tais protocolos devem conter inclusive o fluxo de autorização para acesso aos dados armazenados e cobertura das atividades de "Restore".

3.1.6. A equipe da CONTRATADA que atua nesta categoria de serviço deverá executar e acompanhar com as demais partes envolvidas todo o processo de restauração de dados, em casos de acionamento do processo de "Restore".

3.2. DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de "backup" e armazenamento da CONTRATANTE;
- Criar, executar, manter, atualizar e implantar as políticas de " backup" e armazenamento de dados da CONTRATANTE, incluindo o "backup" de serviços, arquivos e base de dados;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de "backup" e armazenamento da CONTRATANTE;

- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de "backup" e armazenamento da CONTRATANTE;
- Criar, executar, manter, atualizar e implantar protocolos para o Restore de serviços, arquivos e bases de dados, a partir de um "backup" realizado;
- Realizar testes de "restore" com definição de frequência a critério da CONTRATANTE;
- Gerenciar e executar demandas de recuperação de serviços, arquivos e bases de dados em casos de incidentes ou desastres;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Gerir a volumetria dos dados nos ambientes da CONTRATANTE, avaliando a capacidade da infraestrutura implantada, apresentando as recomendações de adequação de forma tempestiva, quando for o caso;
- Acompanhar fornecedores, caso necessário.

3.3. DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

3.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 8/5 (8 horas por dia, durante os 5 dias úteis da semana).

3.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 8 (doze) horas, entre 10:00 (dez) horas e 18:00 (dezoito) horas, nos 5 (cinco) dias úteis.

3.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

4. SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS

4.1. ESCOPO

4.1.1. A categoria de serviços de Sustentação de Banco de Dados engloba um conjunto de atividades responsável pela manutenção dos bancos de dados, incluindo a instalação, sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas da CONTRATANTE. Não se confunde com esta categoria, serviços relacionados à Administração de Dados, que possuem categorias de serviço próprias, com indicadores específicos.

4.1.2. O que se busca com a execução do serviço de Sustentação de Banco de Dados é garantir o acesso ao banco de dados com maior disponibilidade possível e excelência no desempenho das consultas ao banco de dados.

4.1.3. Caberá à equipe de Sustentação analisar o desempenho dos bancos geridos pela CONTRATANTE, identificando possibilidade de otimização de configurações (*tunning*), identificação de consultas frequentes com alto grau de consumo de processamento dos bancos, configuração de rotinas do próprio SGBD para otimização de desempenho, além de identificar possibilidade de otimizações nas principais consultas e aplicação de soluções de otimização dos bancos, como a criação de índices. A equipe deverá ainda interagir com desenvolvedores e administradores de dados visando maximizar o uso e desempenho dos bancos de dados.

4.1.4. Dentro da sustentação, espera-se que a equipe de trabalho seja a responsável por garantir o controle de acessos e de privilégios, de forma adequada, implementando regras de quais dados podem ser acessados, por quais usuários, quais as permissões dos envolvidos, e quando as credenciais estarão disponíveis. Ações relacionadas à auditoria de acessos também podem ser demandadas à equipe de Sustentação de Banco de Dados, bem como a criação de

pontos de monitoramento e alertas de acessos.

4.1.5. Caberá ainda a essa equipe a implementação de estratégias de "*Backup*" e "*Restore*", com a implementação de rotinas, conforme política definida pela CONTRATANTE, em conjunto com a equipe da categoria de "Armazenamento e *Backup*".

4.1.6. Ao longo da execução contratual poderão ser solicitadas definições de políticas e de procedimentos de segurança da informação que incidam nos Bancos de Dados administrados, como a implementação de criptografia para proteção de dados sensíveis, sendo responsabilidade desta equipe a implementação de tal política, de forma a manter os dados e as informações dos bancos de dados sempre seguros.

4.2. **DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, "*softwares*" e "*hardwares*" que compõe recursos e soluções relacionadas aos bancos de dados da CONTRATANTE;
- Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente;
- Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados da CONTRATANTE;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados da CONTRATANTE;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças, incluindo a instalação de "*patches*" e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD;
- Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados, realizando a otimização de configurações (*tunning*) quando necessário.
- Implantar política de "*Backup*" e "*Restore*", realizando testes periódicos para garantir a recuperação dos *Backups* em casos de incidentes, analisando a confiabilidade e completude dos dados restaurados;
- Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel query*) ou outras funcionalidades específicas;
- Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas de desempenho, bem como identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD de forma inesperada;
- Identificar e avaliar consultas frequentes que possam ofender os índices de disponibilidade e desempenho dos Bancos de Dados, como a identificação de consultas com alto consumo de processamento, ou com bloqueios frequentes do banco;
- Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações;
- Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, *cluster*, balanceamento de

carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos;

- Apoiar a equipe de desenvolvimento da CONTRATANTE, ou de terceiros por ela contratada, bem como a equipe de Administração de Dados, na construção, análise e otimização de consultas (*queries*), antes de colocá-las em produção, visando manter os níveis de disponibilidade e desempenho dos SGBDs sustentados;
- Atuar no tratamento de incidentes relacionados ao desempenho do Banco de Dados, identificando e propondo soluções para consultas que afetem o desempenho e disponibilidade dos SGBDs;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Registrar chamados para fornecedores das soluções;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

4.3. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

4.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

4.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 12 (doze) horas, entre 08:00 (oito) horas e 20:00 (vinte) horas, nos 7 (sete) dias da semana, e após este horário, quando acionados em forma de sobreaviso / plantão. O período de plantão envolve o acionamento das equipes fora do horário regular de funcionamento, visando a resolução de incidentes e problemas que estejam afetando os serviços sustentados.

4.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

5. **ADMINISTRAÇÃO DE DADOS**

5.1. **ESCOPO**

5.1.1. Enquanto a categoria de serviços relacionada à Sustentação de Banco de Dados se preocupa com aspectos relacionados diretamente à sustentação e operação do SGBD, a categoria de serviços de Administração de Dados engloba o conjunto de atividades que se dedicam à manutenção e manipulação dos dados em si e os aspectos relacionados à modelagem dos bancos.

5.1.2. Estão incluídos nessa categoria de serviço as atividades de consultoria especializada ao desenvolvimento e construção de "*queries*" de banco, modelagem dos dados, manutenção dos modelos implantados, sugerindo possíveis otimizações. A equipe atua de forma consultiva e proativa, em apoio à otimização de consultas que forem consideradas problemáticas, que estejam prejudicando o desempenho regular dos bancos de dados mantidos, realizando análises mais minuciosas na revisão de "*queries*" específicas ou modelagem de dados, bem como em processos de análise e auditoria para garantir implementações com o nível de desempenho dos serviços requerido pela CONTRATANTE.

5.1.3. Aspectos relacionados à manutenção de rotinas de extração, transformação e carga, utilizados para integração de dados de sistemas, também estão previstos neste tipo de serviço.

5.2. **DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- Apoiar na auditoria, análise e revisão de documentação relativas à modelagem de dados para identificação de modelagens;

- Apoiar na identificação de "queries" ofensivas e propor modificações;
- Apoiar na manutenção de repositório de metadados;
- Implantar e manter esquemas de banco de dados desenvolvidos pela equipe de desenvolvimento;
- Apoiar na elaboração e na definição de políticas de segurança de Banco de Dados;
- Apoiar na execução de "scripts", "jobs", apurações especiais e demais tarefas relacionadas com a administração de dados;
- Confeccionar e manter a documentação dos procedimentos técnicos;
- Identificar e propor melhorias nos modelos de dados com baixo desempenho, observando as melhores práticas de modelagem;
- Manter atualizada a documentação de rotinas de ETL;
- Instalar, configurar, otimizar, parametrizar e manter as ferramentas de ETL;
- Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade da CONTRATANTE;
- Manter a execução de scripts destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino, incluindo nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação;
- Analisar e corrigir os planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP.

5.3. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

5.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 8/5 (8 horas por dia, durante os 5 dias úteis da semana).

5.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 8 (doze) horas, entre 10:00 (dez) horas e 18:00 (dezoito) horas, nos 5 (cinco) dias úteis.

5.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

6. **CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO**

6.1. **ESCOPO**

6.1.1. A categoria de serviços de Conectividade e Comunicação engloba um conjunto de atividades relacionadas ao acesso às redes de dados, seja internamente, no tratamento de informações da rede local (LAN), ou externamente, em ambientes WAN e de acesso à internet, bem como serviços relacionados à telecomunicação.

6.1.2. A troca de dados por meio de uma conexão é essencial para a prestação de um serviço de qualidade, com celeridade e segurança requeridas para tratar informações de diferentes níveis, seja na apresentação de informações ao cidadão, ou no acesso aos servidores de dados. Uma conexão rápida e confiável viabiliza a execução de serviços sem interrupções, com alta qualidade. Por outro lado, qualquer falha na conexão gera perda de dados e informações, acarretando falhas de comunicação que podem até mesmo levar à interrupção da operação.

6.1.3. Consoante a relevância observada, a conectividade e os serviços de comunicação

deverão estar disponíveis em todas as unidades da DPRJ em território estadual. Os diferentes métodos empregados para conectar dispositivos e servidores à internet deverão ser monitorados para garantia de disponibilidade do ambiente, considerando a possibilidade de uso de diferentes arquiteturas e tecnologias, como por exemplo: "Lan to Lan", ponto a ponto, sem intermediários; MPLS (Multiprotocol Label Switching), serviço de comunicação que direciona os dados de um ponto para outros pontos com base no melhor caminho; Link IP, por meio de um meio físico dedicado disponibilizado pela operadora para a transmissão de dados, SDWAN "Software-Defined Wide Area Network" onde as definições de tráfego são controladas por software de forma a se criar uma sobreposição virtual para permitir a conectividade no âmbito de redes WAN.

6.1.4. Os diferentes serviços de comunicação e tratamento de dados deverão estar disponíveis, tais como: serviços de comunicação corporativa por voz; serviços de missão crítica voltados para atendimento direto ao cidadão, como videoconferência e vídeo monitoramento; outros serviços prioritários envolvendo protocolos de comunicação, tais como SNMP, LDAP, RDP, SSH; além de serviços adicionais envolvendo recursos disponíveis como correio eletrônico corporativo, FTP específicos, streaming e demais aplicações.

6.1.5. Atualmente a Defensoria trabalha com diversas operadoras que são contratadas para fornecimento de serviços de link de dados, telefonia fixa, telefonia móvel, dentre outros. Dessa forma a equipe responsável por esta categoria deverá atuar para manter os níveis de serviço acordados, atuando junto as operadoras para instalações, mudanças, cancelamentos, resolução de incidentes, abertura de chamados, acompanhamento técnico, monitoramento, relatórios gerenciais para apuração de faturamento e níveis de serviço entre outros.

6.1.6. Serviços que eventualmente não sejam prestados atualmente por operadoras, como por exemplo instalação e substituição de telefones fixos, switches, dentre outros, deverão ser executados diretamente pela equipe responsável por esta categoria, atuando para manter os níveis de serviço acordados, executando instalações, mudanças, cancelamentos, resolução de incidentes, e demais atividades relacionadas à sustentação dos serviços de conectividade e comunicação.

6.1.7. O parque tecnológico que compreende os equipamentos e softwares relacionados aos serviços de telecomunicação, deverão ser gerenciados, mantendo atualizadas as informações acerca do contrato, modelo, configuração, versão, usuário responsável e garantias de todos os itens, bem como do suporte a estes. Adicionalmente deverá ser gerenciado o funcionamento dos aparelhos de telefone, vídeo, videoconferência atuais e futuros, assim como o ambiente de link de dados, mantendo contato com eventuais empresas terceiras contratadas, a fim de garantir o perfeito funcionamento de todo o ambiente.

6.1.8. Periodicamente deverão ser gerados relatórios gerenciais das atividades realizadas referentes aos serviços de rede e telecomunicações, compreendendo a utilização dos recursos tais como, equipamentos, software e links de transmissão, conforme demanda estipulada pela CONTRATANTE.

6.1.9. Durante essa atividade deverão ser observadas todas as normas de funcionamento do sistema de comunicação, especialmente no que se refere ao sigilo das informações.

6.2. **DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES**

- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE;
- Propor e realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE como por exemplo implementação e configuração de QoS, Vlan entre outros de modo a garantir a qualidade na comunicação.

- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Administrar o suporte a telecomunicações (P2P, MPLS, SDWAN, Internet, telefonia fixa, telefonia móvel, Rede de Parceiros, entre outros);
- Efetuar a manutenção do ambiente de rede corporativa, mantendo a documentação dos ativos de rede, topologia de rede e mapas de comunicação atualizados;
- Acompanhar e monitorar o perfeito funcionamento dos links de dados, telefonia fixa e móvel, acionando outros fornecedores quando necessários, mediante autorização da CONTRATANTE;
- Gerenciar o tráfego de rede com o objetivo de garantir a qualidade do serviço, com instrumentos fornecidos pela DPRJ, fornecendo relatórios periódicos; propondo upgrades, downgrades ou melhorias que visem manter a qualidade do serviço;
- Suportar a rede local (LAN);
- Executar a integração da rede da DPRJ com as redes externas;
- Suportar as soluções de videoconferência e de atendimento remoto;
- Instalar, modificar, configurar e gerenciar os equipamentos da rede (roteadores, *switchs*, *apliances*) da DPRJ;
- Instalar, modificar, configurar e gerenciar os equipamentos da rede *Wi-Fi* (*access points*, repetidores e etc) da DPRJ;
- Entrar em contato com fornecedores de soluções de telecomunicação para tratar de problemas na prestação do serviço, mediante autorização da CONTRATANTE;
- Acompanhar fornecedores em vistoria, instalação, mudança e visita técnica sempre que necessário, mediante autorização e/ou pedido da CONTRATANTE;
- Apoiar projetos de rede local, de acordo com as solicitações e os padrões estabelecidos pela DPRJ;
- Apoiar projetos para introdução de novas tecnologias que tragam melhores serviços e melhor relação custo x benefício;
- Executar manobras de cabeamento dentro dos painéis de distribuição dos datacenters;
- Realizar ativação de pontos e conectividade lógica dos equipamentos utilizados na DPRJ, assegurando condições de funcionamento e uso;
- Apoiar e executar a administração das LANs quanto ao crescimento da utilização e suporte a novas demandas, assim como gerenciar mudanças;
- Planejar e projetar a capacidade que mantenha o desempenho da rede local e propor as evoluções necessárias;
- Manter e evoluir o modelo de segurança definido pela DPRJ aplicável ao ambiente de rede, envolvendo serviços, pessoas e ativos envolvidos;
- Acompanhar o atendimento à política de segurança do ambiente computacional da DPRJ, elaborando diagnósticos, rotinas de prevenção e tratamento de problemas;
- Criar e atualizar instruções de trabalho, procedimentos e documentações pertinentes a suas atividades;

- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Realizar análise, tratamento e atendimento de solicitações, de incidentes, de mudanças e de problemas;
- Gerar relatórios estatísticos a partir das ferramentas disponibilizadas pela DPRJ, assim como prover a implementação de novas tecnologias, mediante autorização da CONTRATANTE;
- Apoiar atividades de configuração e administração de rede em eventos externos da DPRJ e/ou com participação da DPRJ, mediante autorização e/ou pedido da CONTRATANTE.

6.3. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

6.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

6.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 8 (oito) horas, entre 10:00 (dez) horas e 18:00 (dezoito) horas, nos 5 (cinco) dias úteis da semana, e após este horário, quando acionados em forma de sobreaviso / plantão. O período de plantão envolve o acionamento das equipes fora do horário regular de funcionamento, visando a resolução de incidentes e problemas que estejam afetando os serviços sustentados.

6.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

7. **SEGURANÇA DE TIC**

7.1. **ESCOPO**

7.1.1. Esta categoria de serviços é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TIC através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

7.1.2. A área de Segurança de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá elaborar, manter e propor adequações às políticas institucionais de Segurança de Informação, Continuidade de Negócios e Gerência de Risco da CONTRATANTE, devendo executar suas atividades conforme as políticas definidas e implantadas.

7.1.3. Operacionalmente, os profissionais atuantes nesta categoria serão os responsáveis pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como firewalls, antivírus corporativo, filtros de conteúdo, IPS, IDS, entre outros, se relacionando com atores externos quando necessário. Neste sentido está contemplada nesta Categoria de Serviços ações como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro em alta disponibilidade já implantadas no ambiente da CONTRATANTE, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web.

7.1.4. Além das requisições, neste serviço existem demandas rotineiras de monitoramento e manutenção permanentes e contínuas que tem o objetivo de mitigar riscos de segurança através de análises de "logs", aplicação de "patches", atualizações, testes de exploração de vulnerabilidades e falhas, e teste de penetração de sistemas.

7.1.5. É esperado que através de rotinas de testes de exploração de vulnerabilidades e falhas, seja frequentemente apresentado à CONTRATANTE um conjunto de ações a serem executadas pelos profissionais atuantes nesta categoria, e demais atores envolvidos, para

garantir maior segurança à infraestrutura de operação de TIC da CONTRATANTE.

7.2. DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Projetar, instalar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, *softwares* e *hardwares* que compõe o ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE, incluindo a administração de ferramentas como *Firewall*, *IPS*, *IDS*, Antivírus Corporativo, Filtro de Conteúdo, entre outros;
- Aplicar regras específicas, sempre que necessário, para a manutenção do ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE, incluindo a revisão de perfis de acesso, revisão de configuração e regras de segurança das soluções de segurança implantadas, de acordo com a política vigente;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE;
- Apoiar a equipe de Suporte ao Usuário na identificação de falhas ou bloqueios indevidos das soluções de segurança que possam afetar os serviços de TIC utilizados pelos usuários da CONTRATANTE;
- Realizar a homologação, do ponto de vista da segurança da informação, de novas soluções de tecnologia, como "*softwares*", "*middlewares*", "*hardwares*", dentre outras, que venham a ser inseridas no ambiente de TIC da CONTRATANTE, incluindo o catálogo de softwares disponíveis ao usuário;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE;
- Executar, de forma proativa e rotineira, testes e procedimentos que visem identificar falhas e vulnerabilidades dos ativos, dos sistemas e dos serviços de TIC da CONTRATANTE, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- Monitorar e tratar eventos de Segurança e Riscos de TIC, incluindo a gerência e realização de intervenções, em caso de invasão dos sistemas e serviços da CONTRATANTE, gerando relatórios de detecção e prevenção de ataques;
- Elaborar, manter e propor evoluções da Política de Segurança da Informação e Comunicação da CONTRATANTE;
- Elaborar, manter e propor evoluções da Política de Continuidade de Negócio da CONTRATANTE;
- Elaborar, manter e propor evoluções do Plano de Gerenciamento de Riscos da CONTRATANTE;
- Propor e implementar metodologia de gerenciamento de risco de segurança da informação baseada em pontuação a ser medida e monitorada (*score* de risco), com a medição a partir de 3 (três) meses do início da prestação do serviço;
- Definir, monitorar e manter a política de segurança dos Bancos de Dados e dos Ambientes de Operação dos serviços de TIC da CONTRATANTE, incluindo a revisão da segurança de servidores Windows, Linux e Virtualizações;
- Validar que os procedimentos de *Backup* dos servidores estão de acordo com a política de segurança definida e propor ajustes e melhorias sempre que necessário;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- Manter a segurança da informação, cobrindo os aspectos de confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, propondo e implementando melhores práticas, mediante autorização da CONTRATANTE;
- Propor processos de adequação das rotinas de gestão de serviços de TIC às exigências impostas pela LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);
- Gerenciar as soluções de *Firewall*, *IPS*, *IDS*, Antivírus Corporativo, Filtro de Conteúdo, entre outros, para garantir a segurança das estações e da rede da DPRJ;
- Implementar, gerenciar, suportar e administrar os acessos VPN;
- Administrar as ferramentas de segurança de modo a garantir a operação da DPRJ, de acordo com as políticas de segurança;
- Apoiar atividades de administração de segurança da informação em eventos externos da DPRJ e/ou com participação da DPRJ, mediante autorização da CONTRATANTE.

7.3. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

7.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

7.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 8 (oito) horas, entre 10:00 (dez) horas e 18:00 (dezoito) horas, nos 5 (cinco) dias úteis da semana, e após este horário, quando acionados em forma de sobreaviso / plantão. O período de plantão envolve o acionamento das equipes fora do horário regular de funcionamento, visando a resolução de incidentes e problemas que estejam afetando os serviços sustentados.

7.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem paradas programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, e outras ações previamente planejadas, visando o menor impacto nos serviços suportados.

8. **MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC**

8.1. **ESCOPO**

8.1.1. O Serviço de Monitoramento Continuo de TIC envolve, fundamentalmente, atividades de monitoramento da infraestrutura de TIC da DPRJ, o acompanhamento de rotinas de produção e identificação de eventos relacionados ao ambiente de TIC.

8.1.2. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente, a queda de desempenho, ou indisponibilidade de serviços, e demais problemas de infraestrutura que possam ocorrer no ambiente da CONTRATANTE.

8.1.3. Caberá à CONTRATADA implantar e configurar os pontos de monitoramento de cada item de configuração relacionado pela CONTRATANTE na ferramenta de monitoramento atualmente disponível, criando alertas específicos, conforme demandado.

8.1.4. A critério da CONTRATANTE, a ferramenta poderá ser substituída ao longo da execução contratual, caso entenda-se que existe tecnologia mais adequada à realidade da DPRJ disponível para a implantação.

8.1.5. A equipe de monitoramento deverá atuar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, sendo a responsável por criar os acionamentos para os níveis de

suporte envolvidos para o restabelecimento do serviço, bem como criar e executar um plano de comunicação de incidente adequado, de forma a deixar as partes envolvidas cientes das falhas identificadas.

8.1.6. Espera-se que a equipe ainda atue na automatização de rotinas através da implementação de "*scripts*" específicos, que possibilitem o reestabelecimento dos serviços dentro do menor tempo possível em caso de incidentes. Tais "*scripts*" podem envolver desde simples implementação para abertura e encerramento de chamados de forma automática, como também a implementação de recursos mais avançados que tentam reestabelecer serviços de forma automatizada.

8.2. DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, incluindo funções relacionadas à "*backup*" e armazenamento de dados, através de ferramenta (as) especializada (as), visando o desempenho e funcionamento da infraestrutura de TIC e segurança da informação;
- Monitorar os serviços e ativos de rede de dados local, de longa distância e Internet, o serviço de impressão e o ambiente operacional Windows e Linux da CONTRATANTE;
- Monitorar os equipamentos de infraestrutura de *Data Center*, tais como: ar-condicionado, *nobreak*, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, entre outros;
- Monitorar a disponibilidade dos serviços de TIC, controlando inclusive os prazos de resolução de incidentes e problemas, e interagir com outros níveis de atendimento, bem como fornecedores terceiros e áreas internas da CONTRATANTE, prezando sempre pela manutenção da disponibilidade dos serviços dentro do nível contratado;
- Realizar o monitoramento das rotinas de execução agendada (Jobs) criando alertas específicos para casos de alertas ou falhas detectadas na execução;
- Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e *softwares* que compõe a solução de monitoramento de TIC da CONTRATANTE;
- Elaborar e executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas da console de gerenciamento, bem como anotar as ações adotadas;
- Executar rotinas e procedimentos de resposta para alertas, acionando terceiros se necessário, bem como anotando as ações adotadas;
- Abrir chamados de atendimento técnico para o atendimento por níveis da equipe ou por terceiros visando o desempenho e funcionamento da infraestrutura de TIC e segurança da informação, conforme necessidade;
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências relacionadas ao desempenho e funcionamento da infraestrutura de TIC e segurança da informação;
- Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da CONTRATANTE;
- Implementar e manter alertas de monitoramento, implementando integração com meios de comunicação externos à ferramenta implantada, como a entrega de alertas por mensagens instantâneas e e-mail;

- Propor, criar e manter "*scripts*" automáticos que facilitem o reestabelecimento dos serviços dentro do menor tempo possível, desde que aprovados pela CONTRATANTE;
- Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviços;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- Gerar relatórios gerenciais referentes aos serviços de operação;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

8.3. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

8.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

8.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano. Pela cobertura de profissional ser a mesma da disponibilidade, não há previsão de plantão ou atuações excepcionais.

9. **SUORTE AO USUÁRIO**

9.1. **ESCOPO**

9.1.1. A área de suporte ao usuário é responsável pelo tratamento inicial de todos incidentes e requisições manifestadas pelos usuários através dos canais de atendimento fornecidos pela CONTRATANTE, bem como por registrar os pedidos de mudança realizados pelas equipes internas de TIC da DPRJ.

9.1.2. Devido a área ter característica de acompanhamento diário junto ao usuário final, ela tem por função propor melhorias no processo de atendimento, através de soluções de software e hardware, que podem gerar melhor uso de recursos de TIC em auxílio aos órgãos finalísticos da instituição.

9.1.3. A área é composta pelos níveis 1 e 2 de serviço, conforme processo de gerenciamento de serviços de TIC.

9.1.4. A equipe de 1º nível (Service Desk) deverá ser formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, nas quais não necessitam realizar atividades no local onde o usuário está lotado. Os atendimentos são realizados somente no modelo remoto. Os membros desta equipe serão responsáveis por recepcionar os atendimentos via canais de atendimento de TIC, registrar protocolo no sistema de chamados ofertado pela CONTRATANTE, atualmente o sistema GLPI, realizar a devida categorização de acordo com o catálogo de serviços e escalonar para as equipes responsáveis pelo serviço.

9.1.5. Esta equipe tem por função, o acompanhamento de todos os chamados abertos na central de serviços, desde sua abertura até o encerramento. Cabe a esta equipe consultar, cobrar possíveis atualizações de chamados e expor problemas identificados no processo de atendimento, a fim de obter ajustes no gerenciamento de serviços e atualizações da Base de Conhecimento que possam auxiliar no tratamento dos incidentes e requisições.

9.1.6. Atualmente a Defensoria possui os seguintes canais de atendimento implantado: um número único de chamadas por telefone fixo, conectado à uma URA que gerencia a fila e direcionamento das ligações; um e-mail único de contato para os pedidos direcionados ao time de TIC; um canal de atendimento em ferramenta de comunicação instantânea (WhatsApp); e uma ferramenta única do tipo ITSM para o registro de todos os chamados (GLPI).

9.1.7. Importante destacar que todas as demandas de TIC serão recebidas, registradas e acompanhadas pelo ponto único de contato do usuário de TIC (Service Desk), mesmo que o chamado seja atendido por terceiros que não a CONTRATADA, ou, até mesmo, para chamados atendidos diretamente pela equipe de TIC da CONTRATANTE.

9.1.8. A equipe de 2º nível, será responsável por realizar atividades de complexidade baixa até intermediária. O grupo será composto por profissionais que realizarão atendimentos remotos e/ou presenciais, com objetivo de solucionar as demandas abertas de acordo com o prazo estabelecido no catálogo de serviços. A equipe poderá receber demandas de diferentes complexidades, desde que sejam suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.

9.1.9. Dentre os atendimentos, haverá requisições demandadas por usuários classificados como VIP, destes, a equipe de nível 2 deverá priorizar o atendimento de acordo com o nível de serviço estipulado, visto a sensibilidade e criticidade dos locais indicados. Os órgãos e categorias consideradas VIPs para atendimentos encontram-se discriminadas no "ANEXO I - Localidades e Categorias VIP".

9.1.10. Dentre as atividades a ser realizadas podemos citar instalações de software homologados para uso da instituição, acompanhamento e suporte a eventos e reuniões internos e externos, avaliação de problemas relacionados a hardware de equipamentos contratados, sendo necessária a interação com fornecedores, instalação de *token* e auxílio no uso de certificados digitais, atuação em gestão de mudanças, onde há necessidade de acompanhamento de profissionais de TIC para devida guarda, realização de inventário, fornecimento, instalação e controle dos equipamentos envolvidos no processo de mudança.

9.1.11. O grupo de suporte técnico terá como responsabilidade a análise e solução da maioria dos chamados recebidos pela TIC, nos casos, onde a equipe não tenha conhecimento quanto a solução e/ou procedimento para tratamento, a mesma emitirá um parecer técnico detalhado para escalonamento ao nível 3.

9.2. DESCRIÇÃO NÃO EXAUSTIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES

- O nível 1 deverá recepcionar os atendimentos via canais de atendimento de TIC (Telefone, e-mail, ferramenta ITSM e via ferramenta de comunicação instantânea), registrar protocolo no sistema de chamados, classificar, priorizar, escalonar, acompanhar e informar sobre todos os chamados (incidentes e requisições).
- Solucionar chamados quanto a dúvidas manifestadas pelos usuários, relacionadas a software e hardware homologados pela TIC;
- Solucionar chamados de baixa complexidade previstos na Base de conhecimento para atendimento de 1º Nível, como reset de senhas e agendamentos para retiradas de itens de TIC;
- Prestar atendimento remoto em ambiente interno e externo da Instituição;
- Escalonar chamados para os 2º e 3º níveis de acordo com a Base de Conhecimento;
- Registrar chamados junto aos fornecedores, responsáveis por prestar serviços aos equipamentos disponibilizados aos usuários de TIC;
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, mesmo nos casos, onde o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- Realizar contato com os usuários para agendamentos de entrega de itens de TIC oriundos de contratos estabelecidos com a CONTRATANTE;
- Acompanhar status e conteúdo de todos os chamados registrados, incluindo

chamados de fornecedores externos, para auxiliar na atualização dos protocolos e possibilitar maior qualidade de informações oferecidas ao solicitante do chamado;

- Notificar a gestão do contrato quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrerem nos parâmetros esperados (Exemplo: SLA);
- Registrar observações, informações adicionais, sugestões, reclamações, manifestações gerais realizadas pelos usuários para chamados ainda abertos;
- Registrar reclamações e elogios para chamados encerrados e designar para a equipe responsável pelo atendimento;
- Realizar contato com as equipes de outros níveis afim de reportar possíveis problemas críticos;
- Desmembrar chamados criados pelo usuário onde exista mais de um serviço manifestado a fim de contabilizar devidamente os atendimentos e categorizar as demandas de acordo com os serviços previstos no catálogo de TIC; Nos casos de desmembramentos, os chamados deverão ser relacionados, a fim de possibilitar melhor rastreabilidade para auditoria dos atendimentos realizados;
- Realizar mensalmente análise dos atendimentos, a fim de acompanhar pesquisas de satisfação, tempo de atendimento, categorização aplicada aos chamados (Possíveis erros de categorização);
- O nível 2 deverá prestar suporte remoto e/ou presencial, aos usuários da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. Dentre as atividades podemos citar, atendimentos relacionados a dúvidas, avaliações e manutenções de software e hardware;
- O nível 2 deverá prestar atendimentos a incidentes, requisições, processos de mudança e avaliações de novas soluções de acordo com o prazo acordado através de SLA ou determinações internas da gestão de TIC;
- O nível 2 deverá prestar atendimentos a incidentes a usuários classificados como vips de acordo com o prazo acordado através de SLA ou determinações internas da gestão de TIC;
- O nível 2 deverá prestar atendimento a softwares homologados e quando não for, realizar avaliação para possível homologação, através de emissão de parecer técnico para deferimento de equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE;
- Prestar suporte a microcomputador e notebooks fornecidos pela Defensoria. Nos casos, onde o diagnóstico resulte em atividade relacionada a escopo de atuação de fornecedor externo, a equipe deverá detalhar o problema no chamado a fim de acionar o fornecedor para devido atendimento;
- Prestar auxílio em equipamentos particulares dos defensores públicos, no que for relacionado a uso de sistemas da Defensoria Pública, como exemplo, assinadores digitais, drive de token e mini modem; O atendimento se restringirá somente a itens destinados a uso de sistemas da Defensoria, não cabendo suporte a sistema operacional, problemas de hardware, auxílio para instalação a impressoras particulares e pacote Office;
- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços descritos no catálogo de Serviços. Quando não conseguir solucionar, a equipe deverá escalonar para equipe responsável pela possível solução, sendo estas internas ou fornecedores (equipes externas);

- A equipe de 2º nível deverá apoiar tecnicamente e orientar o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
- Disponibilizar procedimentos na base de conhecimento a fim de auxiliar o atendimento inicial e dar celeridade em possíveis designações de atividades;
- Manter a Base de Conhecimento atualizada, bem como, o catálogo de serviços, considerando a inserção, remoção e atualização de serviços prestados;
- Manter o inventário de equipamentos atualizado, registrando todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte aos usuários, assim como os seus relacionamentos quanto a usuários, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs.
- Propor e manter atualizado o catálogo de software homologado para fins de atendimento das principais demandas de usuários de TIC, incluindo nesse processo a identificação de possíveis softwares que atenderiam a demanda do usuário, os modelos de licenciamento adequado e a homologação do software sugerido, quando aprovado pela CONTRATANTE;
- Apoiar equipes de 3º nível e fornecedores em projetos de melhoria para estações de trabalho e rede de dados. A equipe de suporte técnico deverá auxiliar em testes locais nas estações de trabalho e notebooks, e emitir parecer técnico quanto a atendimentos prestados a equipes de 3º nível;
- Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão de estações de trabalho e notebooks, de acordo com procedimentos e orientações alinhadas com a CONTRATANTE;
- Realizar backup dos equipamentos fornecidos pela Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e restaurar os dados de acordo com o solicitado pelo usuário e/ou CONTRATANTE;
- Avaliar equipamentos novos quanto a configuração (microcomputadores , notebooks, impressoras, mini modems, etc.) oriundos de licitações e processos de contratação de prestação de serviços de fornecimento de itens de TIC, para devido aceite de entrega de equipamentos requisitados;
- Atuar em remanejamentos de microcomputadores e impressoras através de requisições e/ou projetos de obras internas da CONTRATANTE;
- Realizar visita a localidades atendidas pela Defensoria Pública (órgãos finalísticos) a fim de atender avaliação e emissão de parecer técnico de infraestrutura para entrega de novos microcomputadores e impressoras;
- Apoiar fornecedores em processos de troca de equipamentos de TIC (Microcomputadores, impressoras, mini modems, notebooks, etc.), auxiliando também em possíveis atividades para realização de backup quando necessário;
- Prestar suporte a eventos internos e externos, auxiliando em uso de software para transmissão ao vivo, auxílio na montagem de estrutura quanto a instalação de equipamentos de TIC (Exemplo: projetores, notebooks e preparação de ambientes de videoconferência; Os eventos a ser atendidos poderão ocorrer fora do horário de expediente e finais de semana);

9.3. **DISPONIBILIDADE DE PROFISSIONAIS PARA ATENDIMENTO E SUPORTE**

9.3.1. Os serviços desta categoria deverão estar disponíveis no regime 12/7 (doze horas por dia, 7 dias na semana).

9.3.2. Os profissionais responsáveis por atendimento e suporte nesta categoria deverão estar disponíveis durante 12 (doze) horas, entre 08:00 (oito) horas e 20:00 (vinte) horas, nos 7 (sete) dias da semana, sem a previsão de atuação em plantão fora desse horário.

9.3.3. É previsto que os profissionais dessa categoria possam atuar ainda em situações excepcionais, que envolvem atuações programadas, mudanças fora do horário regular de funcionamento, como a atuação em eventos noturnos, internos ou externos, atuação em Grandes eventos, ou se houver solicitação expressa da CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 horas antes da prestação dos serviços, e comum acordo entre as partes.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 17:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0892882** e o código CRC **FE19D71C**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO B - CATÁLOGO DE SERVIÇOS E VOLUMETRIA

GRUPO (SERVIÇO)	AREA (SERVIÇO)	SUBAREA (SERVIÇO)	ATIVIDADE (SERVIÇO)	SLA	VOLUMETRIA
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	GERENCIAMENTO	ANALISE	1 DIA	1
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	GERENCIAMENTO	BACKUP	1 DIA	1
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	GERENCIAMENTO	CRIAÇÃO	2 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	SCRIPT	CRIAÇÃO	3 HORAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	GERENCIAMENTO	CORREÇÃO	4 HORAS	2
ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS	BASE DE DADOS	GERENCIAMENTO	MANUTENÇÃO	1 DIA	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	CONFIGURAÇÃO	ALTERAÇÃO	15 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	VELOCIDADE	ALTERAÇÃO	45 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	GERENCIAMENTO	ANALISE	6 HORAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	GERENCIAMENTO	DESATIVAÇÃO	10 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	GERENCIAMENTO	RECUPERAÇÃO	8 HORAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	GERENCIAMENTO	INSTALAÇÃO	60 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	ENDEREÇO	MUDANÇA	60 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	LINK DE DADOS	GERENCIAMENTO	REPARAÇÃO	8 HORAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	PORTAIS E SISTEMAS	HOMOLOGAÇÃO	DEPLOY	1 DIA	33
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	PORTAIS E SISTEMAS	PRODUÇÃO	DEPLOY	1 DIA	33
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	PORTAIS E SISTEMAS	SITE	INCLUSÃO	1 DIA	33
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	PORTAIS E SISTEMAS	GERENCIAMENTO	REPARAÇÃO	4 HORAS	5

ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	PORTAIS E SISTEMAS	GERENCIAMENTO	MANUTENÇÃO	1 DIA	5
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	ACESSO A USUÁRIO	CADASTRAMENTO	INCLUSÃO	1 DIA	8
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	ACESSO A USUÁRIO	CADASTRAMENTO	ALTERAÇÃO	1 DIA	8
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	ACESSO A USUÁRIO	CADASTRAMENTO	EXCLUSÃO	1 DIA	8
SERVIÇOS DE INFRA	GERENCIAMENTO	SERVIDORES	CONFIGURAÇÃO	2 DIAS	3
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	OUTROS	INSTALAÇÃO	1 DIA	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	NOBREAK	INSTALAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	SWITCH	INSTALAÇÃO	18 HORAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	WIFI CORPORATIVO	INSTALAÇÃO	1 DIA	1
SERVIÇOS DE INFRA	SERVIDORES	GERENCIAMENTO	INSTALAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DIVERSOS	MONITORAMENTO	CONFIGURAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DIVERSOS	MONITORAMENTO	INCLUSÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	OUTROS	SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	NOBREAK	SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	SWITCH	SUPORTE	12 HORAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	WIFI CORPORATIVO	SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	SERVIDORES	SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE INFRA	DISPOSITIVOS DE REDE	MONITORAMENTO	SUPORTE	2 DIAS	1
CONEXAO	PJE	GERENCIAMENTO	ATUALIZAÇÃO	2 DIAS	1
CONEXAO	PJE	GERENCIAMENTO	INSTALAÇÃO	2 DIAS	1
CONEXAO	TJ	GERENCIAMENTO	ATUALIZAÇÃO	2 DIAS	1
CONEXAO	INTERNET	ACESSO	LIBERAÇÃO	16 HORAS	6
CONEXAO	INTERNET	ACESSO	RESTRIÇÃO	16 HORAS	3
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	GERENCIAMENTO	PROJETO	APROVAÇÃO	2 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	GERENCIAMENTO	PROJETO	ELABORAÇÃO	7 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	GERENCIAMENTO	PROJETO	EMISSÃO DE PARECER TECNICO	7 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	GERENCIAMENTO	PROJETO	MODIFICAÇÃO	7 DIAS	1
MENSAGERIA	E-MAIL	ACESSO	LIBERAÇÃO	2 DIAS	4
MENSAGERIA	E-MAIL	SENHA	DESBLOQUEIO	2 DIAS	1
MENSAGERIA	E-MAIL	E-MAIL	SUPORTE	2 DIAS	28
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	INTERNET	ACESSO	RECUPERAÇÃO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	INTERNET	ACESSO	LIBERAÇÃO	12 HORAS	8
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	INTERNET	ACESSO	ORIENTAÇÃO	6 HORAS	1
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO	INTERNET	ACESSO	BLOQUEIO	2 DIAS	1

ADMINISTRAÇÃO DE REDES	REDE LOCAL	PROJETO	DEFINIÇÃO	2 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	REDE LOCAL	OPERAÇÃO	COMPARTILHAMENTO DE PASTA	3 DIAS	7
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	REDE LOCAL	OPERAÇÃO	INSTALAÇÃO DE PONTO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	REDE LOCAL	OPERAÇÃO	REPARAÇÃO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE REDES	REDE LOCAL	OPERAÇÃO	SUPORTE	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	ACESSO	LIBERAÇÃO DE NOVO ACESSO (LOGIN)	3 DIAS	3
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	SUPORTE	SUPORTE AO USUÁRIO NO ACESSO AO SISTEMA	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	SUPORTE	LOCALIZAÇÃO DE PROCESSO	3 DIAS	3
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	ALTERAÇÃO DA ORDEM DE DOCUMENTOS	1 DIA	3
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTO INTERNO	3 DIAS	3
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	ATUALIZAÇÃO DE TIPO DE PROCESSO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	BASE DE CONHECIMENTO	ATUALIZAR BASE DE CONHECIMENTO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	CRIAÇÃO OU HABILITAÇÃO DE ASSINATURA	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	ACESSO	LOTAÇÃO DE USUÁRIO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	CRIAÇÃO DE DOCUMENTO EXTERNO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	CRIAÇÃO DE DOCUMENTO INTERNO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	GESTÃO	CRIAÇÃO DE NOVO TIPO DE PROCESSO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	ACESSO	CONCESSAO DE PERMISSÃO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	SUPORTE	PROCESSO ADMINISTRATIVO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	SUPORTE	OUTROS SUPORTES	3 DIAS	3
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SEI	SUPORTE	CRIAÇÃO DE PROCESSO	3 DIAS	1
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SERVIÇOS POSTAIS	SPE	CADASTRAMENTO	7 DIAS	8
ADMINISTRAÇÃO DE APLICAÇÕES GERAIS	SERVIÇOS POSTAIS	SELOS	FORNECIMENTO	10 DIAS	2

SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	ACESSO	BLOQUEIO	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	ACESSO	DESBLOQUEIO	1 DIA	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	ACESSO	CONFIGURAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	SIGA-ME	CONFIGURAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	GRUPO DE CAPTURA	CONFIGURAÇÃO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	RAMAL	DESINSTALAÇÃO	7 DIAS	10
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	LINHA	DESLIGAMENTO	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	EXTENSAO	REPARO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	RAMAL	INSTALAÇÃO	7 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	PABX	CONSERTO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	APARELHO	SOLICITAÇÃO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	LINHA	SOLICITAÇÃO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	RAMAL	REMANEJAMENTO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	LINHA	REPARO	7 DIAS	20
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	RAMAL	REPARO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	APARELHO	REPARO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	ENDEREÇO	TRANSFERÊNCIA	7 DIAS	5
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	APARELHO	TROCA	2 DIAS	7
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELFONIA MÓVEL	TITULARIDADE	MUDANÇA	2 DIAS	3
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELFONIA MÓVEL	LINHA	SOLICITAÇÃO	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELFONIA MÓVEL	SISTEMA	SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE TELEFONIA	TELFONIA MÓVEL	LINHA	TROCA	3 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE	FIREWALL	SUPORTE	SUPORTE	1 DIA	1
SERVIÇOS DE SUPORTE	FIREWALL	SUPORTE	INSTALAÇÃO	1 DIA	2
SERVIÇOS DE SUPORTE	VPN	SUPORTE	CONFIGURAR	1 DIA	2
SERVIÇOS DE SUPORTE	VPN	SUPORTE	DISPONIBILIZAR ACESSO	1 DIA	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	EQUIPAMENTO	MICROCOMPUTADOR	EMPRESTAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	EQUIPAMENTO	MINI MODEM	EMPRESTAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	EQUIPAMENTO	MINI MODEM	DEVOLVER	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	EQUIPAMENTO	MULTIFUNCIONAL	EMPRESTAR	2 DIAS	2

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	CERTISIGN	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	CERTISIGN	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	FAC	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	FAC	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	GOOGLE CHROME	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	GOOGLE CHROME	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	MICROSOFT EDGE	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	MICROSOFT EDGE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	MICROSOFT TEAMS	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	.NET FRAMEWORK	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	.NET FRAMEWORK	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SAFENET CLIENT	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SAFENET CLIENT	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SEGAWEB	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SEGAWEB	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SEI DETRAN	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SEI DETRAN	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	PROJECT	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	PROJECT	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SIPEN	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	SIPEN	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	TOKEN	INSTALAR	2 DIAS	2

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	STREAM YARD	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	STREAM YARD	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	ZOOM	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE	ZOOM	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SEI	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMAS.RJ.DEF.BR	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMAS.RJ.DEF.BR	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMAS.RJ.DEF.BR	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMAS.RJ.DEF.BR	DADOS	IMPORTAR DADOS PARA O BANCO	2 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CÁLCULO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CÁLCULO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CÁLCULO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CÁLCULO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CECON	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CECON	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CECON	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CECON	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CORREGEDORIA	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CORREGEDORIA	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CORREGEDORIA	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA CORREGEDORIA	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE AVALIAÇÃO FUNCIONAL	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE AVALIAÇÃO FUNCIONAL	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE AVALIAÇÃO FUNCIONAL	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE AVALIAÇÃO FUNCIONAL	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DEFENSOOGLE	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DEFENSOOGLE	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DEFENSOOGLE	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DEFENSOOGLE	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ENGENHARIA LEGAL	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ENGENHARIA LEGAL	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ENGENHARIA LEGAL	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ENGENHARIA LEGAL	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTATÍSTICA	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTATÍSTICA	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTATÍSTICA	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTATÍSTICA	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTOQUE	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTOQUE	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTOQUE	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ESTOQUE	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA OUVIDORIA	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA OUVIDORIA	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA OUVIDORIA	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA OUVIDORIA	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA REDE	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA REDE	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA REDE	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA REDE	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ORDEM DE SERVIÇO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ORDEM DE SERVIÇO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ORDEM DE SERVIÇO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA ORDEM DE SERVIÇO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	25
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	DADOS	IMPORTAR DADOS PARA O BANCO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTROLE DO PORTAL	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTROLE DO PORTAL	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTROLE DO PORTAL	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTROLE DO PORTAL	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CONTROLE DE GARAGEM	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CONTROLE DE GARAGEM	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CONTROLE DE GARAGEM	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE CONTROLE DE GARAGEM	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE FÉRIAS	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE FÉRIAS	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE FÉRIAS	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE FÉRIAS	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE REMOÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE REMOÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE REMOÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE REMOÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE LOTAÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE LOTAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE LOTAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE LOTAÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE DESIGNAÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE DESIGNAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE DESIGNAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE DESIGNAÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA MAPA DE MOVIMENTAÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA MAPA DE MOVIMENTAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA MAPA DE MOVIMENTAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA MAPA DE MOVIMENTAÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO RHDP	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO RHDP	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO RHDP	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO RHDP	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO ÓRGÃOS	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SCI - MÓDULO ÓRGÃOS	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISPATRI	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISPATRI	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISPATRI	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISPATRI	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ACESSO RESTRITO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ACESSO RESTRITO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ACESSO RESTRITO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ACESSO RESTRITO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	DISTRIBUIÇÃO DE ATIVOS DE TIC	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	DISTRIBUIÇÃO DE ATIVOS DE TIC	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	DISTRIBUIÇÃO DE ATIVOS DE TIC	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	DISTRIBUIÇÃO DE ATIVOS DE TIC	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - AVALIAÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - AVALIAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - AVALIAÇÃO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - AVALIAÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - PONTO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - PONTO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - PONTO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	ESTÁGIO E RESIDENTE - PONTO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA DEFENSORIA	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL CEJUR	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA PEC	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SICOR	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	RELATÓRIO	GERAR CONTRACHEQUES	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	CONTRACHEQUE	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	1

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	MELHORIA	DESENVOLVER NOVA FUNCIONALIDADE	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	MELHORIA	DESENVOLVER MELHORIAS (RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS DE FORMA DEFINITIVA)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE PROTOCOLO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PONTO ELETRÔNICO	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PONTO ELETRÔNICO	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PONTO ELETRÔNICO	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PONTO ELETRÔNICO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	PONTO ELETRÔNICO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	ACESSO	CRIAR USUÁRIO	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	ACESSO	ALTERAR USUÁRIO E PERMISSÕES	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	ACESSO	CANCELAR USUÁRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	RELATÓRIO	DESENVOLVER RELATÓRIO	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	ERRO	CORREÇÃO DE ERROS (INCIDENTES)	7 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	SISTEMA DE VOTAÇÃO	DADOS	IMPORTAR DADOS PARA O BANCO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	ATENDIMENTO	15 HORAS	21
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	LIBERAÇÃO DE ACESSO	15 HORAS	6
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	ALTERAÇÃO DE SENHA	15 HORAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	ALTERAR CADASTRO	15 HORAS	14

SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	CANCELAR CADASTRO	15 HORAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	CADASTRO E ACESSO	DESBLOQUEAR SENHA	15 HORAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	EXTRAÇÃO DE DADOS	DESENVOLVER RELATÓRIO	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	ERRO	REPORTAR ERRO	15 HORAS	40
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	MELHORIA	SOLICITAR MELHORIA	2 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE	SUPORTE	ORIENTAR USO	15 HORAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - NUSPEN	MELHORIA	SOLICITAR NOVA FUNCIONALIDADE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - NUSPEN	ERRO	REPORTAR ERRO	15 HORAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - NUSPEN	MELHORIA	SOLICITAR MELHORIA	2 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - NUSPEN	SUPORTE	ORIENTAR USO	15 HORAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - CRC	MELHORIA	SOLICITAR NOVA FUNCIONALIDADE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - CRC	ERRO	REPORTAR ERRO	15 HORAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - CRC	MELHORIA	SOLICITAR MELHORIA	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE TERCEIRO NÍVEL	VERDE - CRC	SUPORTE	ORIENTAR USO	15 HORAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	LINK DE DADOS - INDISPONIBILIDADE	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	12
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	PORTAIS WEB	SUPORTE	ORIENTAR USO	6 HORAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SISTEMAS EXTERNOS - PJE	SUPORTE	ATUALIZAR	1 DIA	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SISTEMAS EXTERNOS - PJE	SUPORTE	INSTALAR	1 DIA	50
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	SISTEMAS EXTERNOS - TJ	SUPORTE	ORIENTAR USO	1 DIA	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	EVENTOS	SUPORTE	DAR SUPORTE	1 DIA	25
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	INTERNET	SUPORTE	DAR SUPORTE	1 DIA	15

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	INTERNET - FALHA DE ACESSO	SUPORTE	DAR SUPORTE	1 DIA	10
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	INTERNET - LIBERACAO DE ACESSO	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	INTERNET	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	40
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	FORNECER	30 DIAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO	3 DIAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - CABOS	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - FONTE	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - HD	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MEMÓRIA	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MONITOR	3 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MOUSE	3 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - PLACA MAE	3 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - TECLADO	3 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MONITOR	3 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	FORNECER MONITOR	30 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	REINSTALAR SISTEMA OPERACIONAL	3 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR - CONTRATO	SUPORTE	SUBSTITUIR	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	DEVOLVER	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	17
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	8
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	REMANEJAR	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	200

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MINIMODEM	SUPORTE	FORNECER	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	MINIMODEM	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MINIMODEM	SUPORTE	SUBSTITUIR	2 DIAS	6
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MINIMODEM	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	CONFIGURAR SCANNER	1 DIA	70
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	DEVOLVER	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	FORNECER	30 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	REMANEJAR	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	SUBSTITUIR	5 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	DAR SUPORTE	5 DIAS	60
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL - CONTRATO	SUPORTE	FORNECER TONER	5 DIAS	45
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL	SUPORTE	INSTALAR	4 DIAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL	SUPORTE	REMANEJAR	4 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	MULTIFUNCIONAL	SUPORTE	DAR SUPORTE	4 DIAS	60
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	FORNECER	3 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	DAR SUPORTE	3 DIAS	30
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - CABOS	3 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - FONTE	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - HD	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MEMÓRIA	3 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MONITOR	3 DIAS	2

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - MOUSE	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - PLACA MÃE	3 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK - CONTRATO	SUPORTE	MANUTENÇÃO - TECLADO	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK	SUPORTE	DEVOLVER	2 DIAS	3
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK	SUPORTE	EMPRESTAR	1 DIA	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK	SUPORTE	MANUTENÇÃO	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	NOTEBOOK	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	NOTEBOOK	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	25
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	COMPARTILHAR PASTA	2 DIAS	45
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	VERIFICAR PONTO DE REDE	2 DIAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	REPARAR	2 DIAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	REDE LOCAL	SUPORTE	VERIFICAR SWITCH	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	SEI	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	SEI - PROCESSO ADMINISTRATIVO	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	SISTEMAS INTERNOS - SERVIÇOS POSTAIS	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SISTEMA OPERACIONAL	SUPORTE	FAZER BACKUP	3 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SISTEMA OPERACIONAL	SUPORTE	REINSTALAR	3 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SISTEMA OPERACIONAL	SUPORTE	DAR SUPORTE	3 DIAS	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ADOBE ACROBAT	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	10

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ADOBE ACROBAT	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ADOBE CREATIVE CLOUD	SUPORTE	DAR SUPORTE	1 DIA	6
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ASSINADOR LIVRE	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ASSINADOR LIVRE	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - AUTOCAD	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - AUTOCAD	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - AUTODESK VIEWER	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - AUTODESK VIEWER	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - CERTI INSTALLER	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - CERTI INSTALLER	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - CONTROL CENTER	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - CONTROL CENTER	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - DROPBOX	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - DROPBOX	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - EVERNOTE	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - EVERNOTE	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	10
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - JAVA	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - JAVA	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT OFFICE	SUPORTE	ATIVAR LICENÇA	2 DIAS	15
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT OFFICE	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT OFFICE	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT ONE DRIVE	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	3

SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT ONE DRIVE	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	5
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT OUTLOOK	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT OUTLOOK	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT TEAMS	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - MICROSOFT TEAMS	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	4
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - PAPER PORT	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - PAPER PORT	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - PDF CREATOR	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	8
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - PDF CREATOR	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - SILVERLIGHT	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - SILVERLIGHT	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - SKYPE	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - SKYPE	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	TOKEN	SUPORTE	AGENDAR	1 DIA	2
SERVIÇOS DE SUPORTE PRIMEIRO NÍVEL	TOKEN	SUPORTE	ORIENTAR	6 HORAS	2
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	TOKEN	SUPORTE	DAR SUPORTE	1 DIA	20
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ALTOQI	SUPORTE	INSTALAR	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	SOFTWARE - ALTOQI	SUPORTE	DAR SUPORTE	2 DIAS	1
SERVIÇOS DE SUPORTE SEGUNDO NÍVEL	VPN	SUPORTE	INSTALAR NA ESTAÇÃO	1 DIA	2



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES**, **Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA**, **Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0906883** e o código CRC **977E7AD3**.

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

SEI nº 0906883



TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO C - PRINCIPAIS SERVIDORES

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

A lista contida neste anexo serve como referência para que a CONTRATADA tenha ciência do parque computacional atual em termos de servidores, de forma a dimensionar a complexidade e tamanho da infraestrutura de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação atualmente implantada na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Este levantamento do parque computacional de TIC atual apresenta uma arquitetura em um ambiente virtualizado, com diferentes clusters presentes em dois domínios existentes, respectivamente, dpge.rj e rj.def.br. Adicionalmente são apresentados clusters definidos para os bancos de dados Oracle e SQL Server, assim como é considerado também o aspecto geográfico, em que parte dos servidores é apresentada na sede localizada na avenida Marechal Câmara, e outra parte na sede do Menezes Cortes, ambos localizados no Centro, no Rio de Janeiro.

Em cada cluster são detalhados itens principais como os servidores físicos, os diversos serviços presentes e as máquinas virtuais criadas. A fim de enriquecer a descrição são mencionados alguns atributos, quando aplicáveis, tais como: sistema presente, definição do ambiente (de desenvolvimento ou de produção), modelo do hardware utilizado, quantidade de CPUs utilizadas, memória dimensionada em GB e sistema operacional correspondente.

Espera-se que com o panorama atual apresentado, a CONTRATADA seja capaz de realizar o dimensionamento adequado do seu time de atuação e do conhecimento necessário para a operação do parque.

Os quantitativos e localidades aqui referenciados são para mera estimativa da CONTRATADA e representam somente os ativos que a equipe de planejamento da contratação entendeu como críticos para o dimensionamento adequado da proposta das licitantes. Tal mensuração pode conter imperfeições de localização e variação quanto ao número exato instalado.

A CONTRATANTE se reserva ao direito de modificar a quantidade de localidade, ativos, marcas, modelos, ou demais informações ao longo da execução contratual, não cabendo qualquer tipo de cobrança adicional ou negação da prestação do serviço por parte da CONTRATADA quando tal fato ocorrer.

2. DOMÍNIO DPGE.RJ

CLUSTER MC

CLUSTER DPGE.RJ MC								
SERVIDORES FÍSICOS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	HYPERV	PRODUÇÃO	CLUSTER	HP DL 360 Gen 9	20	384	Server 2012	DPGE.RJ
Nó 02	HYPERV	PRODUÇÃO	CLUSTER	HP DL 360 Gen 9	20	384	Server 2012	DPGE.RJ
Nó 03	HYPERV	PRODUÇÃO	CLUSTER	HP DL 360 Gen 9	20	384	Server 2012	DPGE.RJ
SERVIÇOS DO CLUSTER	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	ARMAZENAMENTO	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
File Server01		PRODUÇÃO		FILESERVER-MC			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	WORDPRESS	PRODUÇÃO		WORDPRESS_DOCKER			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	VERDE	PRODUÇÃO		NFS_VERDE			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	SEI PROD E HOMOLOG	PRODUÇÃO		NFS_SEI			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	VERDE Prod	PRODUÇÃO		NFS_VERDE_PROD			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	VERDE Verde Videos	PRODUÇÃO		NFS_VERDE_VIDEOS_PROD			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	VERDE DEV Videos	DESENVOLVIMENTO		NFS_VERDE_VIDEOS_DEV			Server 2012	DPGE.RJ
DHCP		PRODUÇÃO					Server 2012	DPGE.RJ
NFS	WIKI	PRODUÇÃO		NFS_WIKI			Server 2012	DPGE.RJ
File Server 02		PRODUÇÃO		FILESERVER-SAROVA			Server 2012	DPGE.RJ

NFS	NEXT CLOUD	PRODUÇÃO		NEXTCLOUD			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	OPEN PROJECT	PRODUÇÃO		NFS_OPENPROJECT			Server 2012	DPGE.RJ
NFS	GITLAB	PRODUÇÃO	Controle de versão/CI/CD	NFS_GIT			Server 2012	DPGE.RJ
MARIADB	BANCO DE DADOS	PRODUÇÃO	exclusivo marica	MARIADB_MC			Server 2012	DPGE.RJ
SQL SERVER	BANCO DE DADOS	PRODUÇÃO	exclusivo marica				Server 2012	DPGE.RJ
NFS	DOCKER	Produção	DOCKER				Centos	DPGE.RJ
MAQUINAS VIRTUAIS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO		CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
VM01	Ad	Produção	Mc Novo	VM_AD VM_AREA_01	4	10	Server 2012	DPGE.RJ
VM02	Storage	Produção	Gerencia Storage	VM_PROD	4	8	Server 2012	DPGE.RJ
VM03	Verde	Homologação	Sistema verde de homologação	VM_HOMO_DEV	2	8	Redhat	
VM04	TABLEAU	Produção		VM_AREA_01 VM_PROD	16	34	Centos	
VM05	Wordpress	Produção	Sistema Num Clique	VM_PROD	1	8	Ubuntu 16	
VM06	Ad	Produção	Mc Antigo	VM_AD_ADICIONAIS	6	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM07	Moodle	Produção	Estagiarios		1	2	Server 2012	DPGE.RJ
VM08	Forms	Homologação		VM_HOMO_DEV	1	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM09	Ad	Produção	Mc Antigo	VM_AD_ADICIONAIS	4	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM10	Forms/CRC Importação	Produção		VM_PROD	2	6	Server 2012	DPGE.RJ
VM11	Dns	Produção		VM_PROD	1	2	Ubuntu	
VM12	Dns	Produção		VM_PROD	1	2	Ubuntu	
VM13	Docker	Produção	Swarm	VM_SWARM	8	16	Ubuntu	
VM14	Docker	Produção	Swarm	VM_SWARM	8	16	Ubuntu	
VM15	Docker	Produção	Swarm	VM_SWARM	8	16	Ubuntu	
VM16	Docker	Produção	Swarm	VM_SWARM	8	16	Ubuntu	
VM17	Docker	Produção	Swarm	VM_SWARM	8	16	Ubuntu	
VM18	Web Server	Homologação	IIS	VM_HOMO_DEV	8	8	Server 2012	DPGE.RJ
VM19	Proxy	Produção	Nginx	VM_NGINX	4	8	Centos 7	DPGE.RJ
VM20	Nuspen	Produção	Marlon		1	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM21	TALEND	Produção	Talend	VM_VERDE_PROD	4	8	Centos 7	
VM22	Verde	Produção	Aplicação	REPOSITORIO_VERDE VM_VERDE_PROD	20	46	Redhat	DPGE.RJ
VM23	Web Server	Homologação	GLPI	VM_AREA_01	2	4	Centos	
VM24	Web Server	Produção	GLPI	VM_GLPI	6	8	Centos 7	
VM25	Banco De Dados	Desenvolvimento	SQL SERVER	VM_BANCOS	12	10	Windows	DPGE.RJ
VM26	Ad	Produção		VM_AD	16	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM27	Web Server	Desenvolvimento	GLPI	VM_GLPI	2	2	Ubuntu 18	
VM28	Wordpress	Produção	Globalaccessjustice	VM_PROD	2	2	Ubuntu	
VM29	Firewall			FIREWALL_MANAGER	10	25	FREEBSD	
VM30	Verde	Treinamento	Aplicação	VM_HOMO_DEV	8	12	Redhat	DPGE.RJ
VM31	Web Server	Desenvolvimento			2	4	Ubuntu	DPGE.RJ
VM32	Web Server	Produção		VM_PROD VM_AREA_01	8	16	Ubuntu	
VM33	AD	Produção	AD	VM_AD_ADICIONAIS	4	4	Server 2012	DPGE.RJ
VM34	Verde	Produção	Transcriptor	VM_VERDE_PROD	2	8	Ubuntu	
VM35	Apache tomcat		Sistema wv ponto	VM_HOMO_DEV	1	4	Ubuntu 16	
VM36	Proxy	Produção	Nginx	VM_NGINX	2	4	Centos	
VM37	Verde	Homologação	Honorarios	VM_HOMO_DEV	8	8	Centos	
VM38	Verde	Homologação	Aplicação	VM_HOMO_DEV	8	12	Redhat	
VM39	Banco De Dados	Homologação	Sql Server	VM_BANCOS	4	8	Server 2012	DPGE.RJ
VM40	Kaspersky	Produção	Gerencia	VM_AREA_01	2	10	Server 2012	RJ.DEF.BR
VM41	Verde	Desenvolvimento		VM_HOMO_DEV	4	8	Redhat	
VM42	Verde	Desenvolvimento	Transcriptor	VM_HOMO_DEV	2	8	Ubuntu	
VM43	Web Server	Produção	IIS	VM_IIS_PROD	16	16	Server 2012	DPGE.RJ
VM44	treinamento verde	Treinamento		VM_HOMO_DEV	4	2	Redhat	
VM45	Moodle	Treinamento	MOODLE	VM_HOMO_DEV	1	4	Ubuntu	
VM46	Moodle	Treinamento	MOODLE	VM_HOMO_DEV	2	4	Ubuntu	
VM47	Verde	Treinamento	Transcriptor	VM_HOMO_DEV	2	8	Ubuntu	

VM48	Ponto Eletronico	Produção	Sistema de ponto biometrico	VM_PROD	2	12	Ubuntu	
VM49	Ponto Eletronico	Desenvolvimento		VM_DEV	2	4	Ubuntu	
VM50	Verde	Desenvolvimento	Aplicação	VM_HOMO_DEV	8	20	Redhat	
VM51	Verde	Homologação	Transcriptor	VM_HOMO_DEV	2	8	Ubuntu	
VM52	Web Server	Desenvolvimento	IIS	VM_HOMO_DEV	8	8	Server 2012	DPGE.RJ
VM53	Web Server	Produção	Monitoramento	VM_PROD	6	8	Ubuntu	
VM54	Web Server	Desenvolvimento	API GATEWAY	VM_AREA_01 VM_VERDE_PROD	1	8	Ubuntu	
VM55	Banco De Dados	Produção	Antiga Meriva	VM_PROD	2	8	Ubuntu	
VM56	Cliente	Desenvolvimento	Máquina com cliente SQL para acesso a banco. Não é servidor.		5	8	Windows 9	RJ.DEF.BR
VM57	Cliente	Desenvolvimento	Máquina com cliente SQL para acesso a banco. Não é servidor.	VM_AREA_01	3	6	Windows 10	RJ.DEF.BR
VM58	Verde	Produção	Honorários	VM_VERDE_PROD	8	8	Centos 7	
VM59	Docker	Teste	Roda sei-teste	VMAREA02	20	32	Ubuntu	
VM60	Banco de dados SQL Server	Homologação	Banco de dados Verde Homologação		4	8	Server 2019	RJ.DEF.BR

CLUSTER SEDE

Cluster DPGE.RJ SEDE									
SERVIDORES FÍSICOS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO	HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	Hyperv	Produção	Cluster	HP DL360	Gen 9	20	256	Server 2012	DPGE.RJ
Nó 02	Hyperv	Produção	Cluster	HP DL360	Gen 9	20	256	Server 2012	DPGE.RJ
SERVIÇOS DO CLUSTER	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO	HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Fileserver01	Servidor de Arquivos	Produção						Server 2012	DPGE.RJ
NFS Oracle	Banco De Dados	Produção						Server 2012	DPGE.RJ
Fileserver02	Servidor de Arquivos	Produção						Server 2012	DPGE.RJ
MAQUINAS VIRTUAIS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO	HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
VM01	ASTERIX	Produção	TELEFONIA CRC	CLUSTER-VMS		8	28	DEBIAN 10	DPGE.RJ
VM02		Produção		CLUSTER-VMS		4	8	WINDOWS 2012	DPGE.RJ
VM03	SISTEMA SEV APP	Produção		CLUSTER-VMS		2	4	Linux	DPGE.RJ
VM04	ASTERIX	Produção	TELEFONIA CRC	CLUSTER-VMS		8	32	DEBIAN 7	DPGE.RJ
VM05	Banco de Dados	Produção	SQL SERVER	CLUSTER-VMS		4	4	WINDOWS 2012	DPGE.RJ
VM06	VMS	Produção		ORACLE_VM_MANAGER		8	8	ORACLE LINUX	DPGE.RJ
VM07	ASTERIX	Produção	TELEFONIA CRC	CLUSTER-VMS		8	16	WINDOWS 2016	DPGE.RJ
VM08	File server	Produção		CLUSTER-VMS-02		6	8	WINDOWS 2012 R2	DPGE.RJ
VM09	Tableau	Produção		CLUSTER-VMS		8	32	CENTOS	DPGE.RJ
VM10		Produção		CLUSTER-VMS		1	512mb	DEBIAN	DPGE.RJ
VM11	File server	Produção		CLUSTER-VMS-02		8	4	WINDOWS 2008	DPGE.RJ
VM12	Docker	Desenvolvimento	SEI-TESTE	CLUSTER-VMS		6	6		DPGE.RJ
VM13	SISTEMA DE VOTAÇÃO COSIS	Produção		CLUSTER-VMS		4	12		DPGE.RJ
VM14	Gestão de projetos web	Produção	COSIS	CLUSTER-VMS		1	2	DEBIAN	DPGE.RJ
VM15	COSIS	Produção		CLUSTER-VMS		1	2	FREE BSD	DPGE.RJ
VM16	Sistema Sophia	Produção		CLUSTER-VMS		1	8	WINDOWS 2012	DPGE.RJ
VM17	VPN WIFI	Produção		CLUSTER-VMS		2	2	FREE BSD	DPGE.RJ
VM18	Oracle Forms	Desenvolvimento	Oracle Forms	CLUSTER-VMS		8	4	WINDOWS 10	

3. CLUSTER ORACLE

Cluster ORACLE VM								
MÁQUINAS FÍSICAS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	ORACLE_VM_MANAGER	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	DB ORACLE / FORMS	SICOR	MÁQUINAS FÍSICA		20	60	Oracle Linux 7	
Nó 02	DB ORACLE / FORMS	SICOR	MÁQUINAS FÍSICA		20	60	Oracle Linux 7	
MAQUINAS VIRTUAIS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO		CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
VM01	ORACLE DB	Homologação		SERVER POOL SAQUAREMA	4	16	Oracle Linux 7	
VM02	ORACLE DB	Homologação	CALCULO	SERVER POOL SAQUAREMA	2	4	Windows 2012	
VM03	ORACLE DB	Homologação		SERVER POOL SAQUAREMA	4	32	Oracle Linux 7	
VM04	ORACLE DB	Produção		SERVER POOL ARARUAMA	8	32	Oracle Linux 8	
VM05	ORACLE DB	Produção		SERVER POOL ARARUAMA	4	16	Oracle Linux 9	
VM06	ORACLE DB	Produção		SERVER POOL ARARUAMA	4	16	Windows 2012	
VM07	ORACLE DB PARADA	Desenvolvimento		SERVER POOL ARARUAMA	8	16	Oracle Linux 7	
VM08	ORACLE DB PARADA	Desenvolvimento		SERVER POOL ARARUAMA	8	16	Oracle Linux 7	
VM09	ORACLE DB PARADA	Desenvolvimento		SERVER POOL ARARUAMA	2	2	Windows 2012	
VM10	ORACLE DB PARADA	Homologação		SERVER POOL ARARUAMA	4	16	Oracle Linux 7	
VM11	ORACLE DB PARADA	Homologação		SERVER POOL ARARUAMA	8	32	Oracle Linux 7	
VM11	ORACLE DB / FORMS	Desenvolvimento	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	4	32	Redhat Enterprise Linux 6	
VM12	ORACLE DB / FORMS	Testes	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	8	8	Windows 2012	
VM13	ORACLE DB / FORMS	Testes	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	8	32	Oracle Linux 7	
VM14	ORACLE DB / FORMS	Desenvolvimento	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	4	32	Redhat Enterprise Linux 6	
VM15	ORACLE DB / FORMS	Testes	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	8	32	Oracle Linux 7	
VM16	ORACLE DB / FORMS	Desenvolvimento	SICOR	SERVER POOL SAQUAREMA	2	4	Windows 2012	
VM17	ORACLE DB PARADA	Produção		SERVER POOL SAQUAREMA	8	32	Oracle Linux 7	
VM18	ORACLE DB PARADA	Produção		SERVER POOL SAQUAREMA	16	64	Oracle Linux 7	
VM19	ORACLE DB PARADA			SERVER POOL SAQUAREMA	8	32	Oracle Linux 7	
VM20	ORACLE DB PARADA			SERVER POOL SAQUAREMA	2	4	Windows 2012	
VM21	ORACLE DB PARADA			SERVER POOL SAQUAREMA	2	4	Windows 2012	
VM22	ORACLE DB PARADA			SERVER POOL SAQUAREMA	16	64	Oracle Linux 7	
VM23	ORACLE DB PARADA			SERVER POOL SAQUAREMA	2	4	Windows 2012	

4. DOMÍNIO RJ.DEF.BR

CLUSTER MC

Cluster SERVIDORES MC								
SERVIDORES FÍSICOS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	Hyperv	Produção	Cluster	HP ProLiant DL360 Gen9	20	128	Server 2012	RJ.DEF.BR
Nó 02	Hyperv	Produção	Cluster	HP ProLiant DL360 Gen9	20	128	Server 2012	RJ.DEF.BR
SERVIÇOS DO CLUSTER	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO		CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Fileserver01		Produção					Server 2012	RJ.DEF.BR

Fileserver02		Produção				Server 2012	RJ.DEF.BR
MAQUINAS VIRTUAIS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
VM01	SCO MICROSOFT	Produção	SCO Openserver	1	8	Windows Server 2019	RJ.DEF.BR
VM02	SCCM	Produção	System Center Data Protection Manager	4	8	Windows Server 2019	RJ.DEF.BR
VM03	AD	Produção	AD	2	4	Windows Server 2012	RJ.DEF.BR
VM04	Marvin	Produção		3	4	Windows Server 2012	RJ.DEF.BR
VM05	NextCloud	Produção	NextCloud	12	16	Ubuntu	
VM06	VERDE	Produção		10	10	Ubuntu	
VM07	EMA INTEL	Produção		7	16	Windows Server 2019	RJ.DEF.BR
VM08	Webserver	Produção	Jboss	2	4	Ubuntu	
VM09	BACKUP	Produção		8	12	Ubuntu 18	
VM10	SCCM	Produção	Microsoft System Center DB	4	16	Windows Server 2019	RJ.DEF.BR
VM11	VERDE	Homologação	Jboss	1	10	Red Hat	
VM12	VERDE	Homologação	Jboss	2	10	Red Hat	
VM13	VERDE	Homologação		8	10	Windows 10	RJ.DEF.BR
VM14	Docker	Desenvolvimento	Swarm MANAGER	8	8	CentOS	
VM15	Docker	Desenvolvimento	Swarm ELEITO MANAGER	8	8	CentOS	
VM16	Docker	Desenvolvimento	Swarm WORKER	8	8	CentOS	
VM17	Verde	Desenvolvimento	Wildfly Verde	8	20	Centos	RJ.DEF.BR
VM18	Acesso interno	Homologação	Maquina de acesso CORED	5	8	Windows 10	RJ.DEF.BR
VM19	SCCM	Produção	Virtual Machine Manager	2	8	Windows Server 2019	RJ.DEF.BR
VM20	MONITORAMENTO	Produção	Monitoramento Zabbix / Grafana	1	4	CentOS 7	
VM21	VPN SERVER	Produção	VPN	6	8	FreeBSD	

CLUSTER SQL SERVER

Cluster SQL SERVER MC								
SERVIDORES FÍSICOS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	Cluster SQL SERVER	Produção	SQL SERVER cluster	HP DL 360 Gen 9	20	384	Windows 2019	RJ.DEF.BR
Nó 02	Cluster SQL SERVER	Produção	SQL SERVER cluster	HP DL 360 Gen 9	20	384	Ainda não implementado	RJ.DEF.BR

CLUSTER SEDE

Cluster SERVIDORES SEDE								
SERVIDORES FÍSICOS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	MODELO HARDWARE	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO
Nó 01	Hyperv	Produção	Cluster	HP ProLiant DL380 Gen7	8	40	Server 2012	RJ.DEF.BR
Nó 02	Hyperv	Produção	Cluster	HP ProLiant DL360 Gen7	8	40	Server 2012	RJ.DEF.BR
SERVIÇO DE CLUSTER	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	CPU	MEMÓRIA	SO	DOMINIO	
Fileserver01		Produção				Server 2012	RJ.DEF.BR	
DHCP		Produção				Server 2012	RJ.DEF.BR	
MAQUINAS VIRTUAIS	SISTEMA	AMBIENTE	DESCRIÇÃO	CPU	MEMORIA	SO	DOMINIO	
VM01	Sophia	Produção	Sistema de Biblioteca	4	8	Windows Server 2012 R2	RJ.DEF.BR	



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0907012** e o código CRC **D74EBAAD**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO D - PRINCIPAIS SISTEMAS

RELAÇÃO DE SOFTWARES E SISTEMAS DPRJ

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

A lista contida neste anexo serve como referência para que a CONTRATADA tenha ciência dos principais sistemas utilizados na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro. O parque computacional responsável por suportar esse ambiente encontra-se descrito no anexo D, em que é possível dimensionar a complexidade e tamanho da infraestrutura de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação atualmente implantada na DPRJ.

Esta relação não exaustiva dos principais sistemas em utilização na DPRJ tem o objetivo de possibilitar à CONTRATADA obter uma visão do respectivo ambiente operacional que suporta cada sistema, principalmente com relação ao sistema operacional, ao servidor de aplicação e ao tipo de banco de dados utilizado.

Adicionalmente é apresentada uma classificação de risco para cada sistema com base na urgência em resolver eventuais problemas que possam ocorrer. Também são considerados outros fatores como a probabilidade de ocorrência desses eventos e os respectivos impactos derivados.

Outro ponto destacado é com relação à existência de empresa terceira responsável pela operação, monitoramento, e atualização do respectivo sistema. Em casos como esse será necessário o contato da CONTRATADA com essa empresa terceira, a fim de tratar questões relacionadas à operação, sustentação e continuidade desses sistemas, além de dirimir questões que possam envolver o atendimento ao usuário. Nesses casos, a DPRJ deverá sempre ser comunicada para ciência da situação, assim como dos pontos tratados. Casos de grande relevância deverão ter o envolvimento prévio da DPRJ, com o propósito de intermediar e direcionar a questão.

Espera-se que com o panorama atual apresentado, a CONTRATADA seja capaz de realizar o dimensionamento adequado do seu time de atuação e do conhecimento necessário para gestão destes sistemas.

Os itens aqui apresentados são para mera estimativa da CONTRATADA e representam os principais sistemas que a equipe de planejamento da contratação entendeu como críticos para o dimensionamento adequado da proposta das licitantes. Tal mensuração poderá conter modificações quanto à base instalada.

A CONTRATANTE se reserva ao direito de modificar a quantidade de localidade, ativos, marcas, modelos, ou demais informações ao longo da execução contratual, não cabendo qualquer tipo de cobrança adicional ou negação da prestação do serviço por parte da CONTRATADA quando tal fato ocorrer.

2. PRINCIPAIS SISTEMAS:

RELAÇÃO DE SOFTWARES E SISTEMAS DPRJ					
SISTEMAS	SERVIDOR DE APLICAÇÃO	SGBD	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	URGÊNCIA	PROBABILIDADE / IMPACTO
VERDE	WILDFLY	SQL SERVER	RISCO-EXTREMO	ALTO	GRAVÍSSIMO
SEI	DOCKER	SQL SERVER	RISCO-EXTREMO	ALTO	GRAVÍSSIMO
SCI	IIS (WEBSERVER)	SQL SERVER	RISCO-EXTREMO	ALTO	GRAVÍSSIMO
SICOR	ORACLE	ORACLE	RISCO-EXTREMO	ALTO	GRAVÍSSIMO
SITE DPRJ	IIS (WEBSERVER)	SQL SERVER	RISCO-ELEVADO	MEDIO	GRAVE
MOODLE	DOCKER	MARIADB	RISCO-BAIXO	BAIXO	LEVE
GLPI	DOCKER	SQL SERVER	RISCO-MODERADO	MEDIO	MEDIO
PROJECT	DOCKER	POSTGRES	RISCO-MODERADO	MEDIO	MEDIO
SITE VOTAÇÃO	WILDFLY	ORACLE	RISCO-BAIXO	BAIXO	LEVE



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0909108** e o código CRC **5290EB06**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO E - PRINCIPAIS ATIVOS DE REDE

1. MENSURAÇÃO DOS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

1.1. A lista contida neste anexo serve como base para que a CONTRATADA possa dimensionar de forma adequada a complexidade e tamanho da infraestrutura de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação atualmente implantada na Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

1.2. Espera-se que com este levantamento do parque computacional de TIC atual, abrangendo descritivos e quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos, fabricantes e versões de softwares que o compõem, discriminados por localidade, a CONTRATADA seja capaz de realizar o dimensionamento adequado do seu time de atuação e os conhecimentos necessários para a operação do parque.

1.3. Os principais ativos de rede foram subdivididos em três grupos distintos, a saber:

I - Ativos de rede da DPRJ, contendo a relação de servidores físicos, switches e roteadores em operação;

II - Ativos móveis, contendo a relação de equipamentos disponíveis aos usuários que podem sofrer alteração de localidade pela sua característica, como Notebooks, Telefones celulares, Minimodems de acesso à internet móvel e certificados digitais (tokens); e

III - Ativos fixos, contendo as estações de trabalho, multifuncionais e link de dados de cada localidade.

1.4. Os quantitativos e localidades aqui referenciados são para mera estimativa da CONTRATADA e representam somente os ativos que a equipe de planejamento da contratação entendeu como críticos para o dimensionamento adequado da proposta das licitantes. Tal mensuração pode conter imperfeições de localização e variação quanto ao número exato instalado.

1.5. A CONTRATANTE se reserva ao direito de modificar a quantidade de localidade, ativos, marcas, modelos, ou demais informações ao longo da execução contratual, não cabendo qualquer tipo de cobrança adicional ou negação da prestação do serviço por parte da CONTRATADA quando tal fato ocorrer.

2. RELAÇÃO DE ATIVOS DE REDE DA DPRJ

REGIÃO	LOCAL	EQUIPAMENTO	TIPO	PATRIMÔNIO
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a

capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL380 G7	servidor	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	HP Proliant DL360 G7	servidor	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	DELL-CT-SC5020	storage	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	CISCO-4300 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	CISCO-4300 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	ARUBA 3400	appliance	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	DELL-S4048T-ON	switch	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	DELL-S4048T-ON	switch	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061876
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061872
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061922
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061927
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061928
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061929
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061935
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061934
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061959
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061920
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061963
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061957
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061947
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061946
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061945
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061907
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061908
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061941
capital	Sede da Marechal Camara 314 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	44625
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061910
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061911
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061903
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061904
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061931
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51602
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	43618
capital	Sede da Marechal Camara 271 - Centro RJ	D-Link-DES-1210-28	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a

capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Proliant DL360 Gen9	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	HP Proliant DL360 Gen7	servidor	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	DELL-CT-SC5020	storage	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	CISCO-3900Series	roteador	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	CISCO-ASR1001X	roteador	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	CISCO-ASR1001X	roteador	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	CISCO-2900 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	CISCO-2900 Series	roteador	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	DELL-S4048T-ON	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	DELL-S4048T-ON	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	DELL-N4032	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	DELL-N4032	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061936
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061943
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061944
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061939
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P063427
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	n/a
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	39760
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	39755
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	39738
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	39754
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	44901
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	44911
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51578
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51588
capital	Sede da Rua Sao Jose 35 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51612
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Cisco-2960G	switch	n/a
capital	Rua Sete de Setembro 32 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Avenida Rodrigues Alves 731 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Rodrigues Alves 731 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061930
capital	Rua da Assembleia 77 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Rua da Assembleia 77 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061882
capital	Rua do Ouvidor 90 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Rua do Ouvidor 90 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061890
capital	Rua do Ouvidor 90 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061891

capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51657
capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51651
capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51648
capital	Avenida Dom Manoel S/N - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51596
capital	Avenida Erasmo Braga 115(SL 1205) - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51611
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51592
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51640
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51629
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51641
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51628
capital	Avenida Erasmo Braga 115(SL 904) - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51590
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	Brocade-ICX6430	switch	44925
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Erasmo Braga 115 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51654
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51655
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51656
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51658
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51659
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51646
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51632
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51634
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51652
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51653
capital	Avenida Rio Branco 147 - Centro RJ	HP-HPE1920	switch	51650
capital	Praca Onze de Junho 408 - Centro RJ	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Praca Onze de Junho 408 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061900
capital	Praca Onze de Junho 408 - Centro RJ	Cisco-SG250	switch	P061892
capital	Anchieta - Praça Jesuino Ventura S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Anchieta - Praça Jesuino Ventura S/N	Cisco-SG250	switch	P061899
capital	Bangu - Rua Silva Cardoso 198	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Bangu - Rua Silva Cardoso 198	Cisco-SG250	switch	P061881
capital	Bangu - Rua Silva Cardoso 198	Cisco-SG250	switch	P061925
capital	Bangu - Rua Silva Cardoso 198	Cisco-SG250	switch	P061926
capital	Bangu - Rua Silva Cardoso 198	Cisco-SG250	switch	P061962
capital	Botafogo - Rua Assuncao 501	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Botafogo - Rua Assuncao 501	Cisco-SG250	switch	P061898
capital	Barra Da Tijuca - Luiz Carlos Prestes S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Barra Da Tijuca - Luiz Carlos Prestes S/N	Brocade-ICX6430	switch	44931
capital	Barra Da Tijuca - Luiz Carlos Prestes S/N	Brocade-ICX6430	switch	44793
capital	Barra Da Tijuca - Luiz Carlos Prestes S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Copacabana - Rua Siqueira Campos 143	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Copacabana - Rua Siqueira Campos 143	Cisco-SG250	switch	P061896
capital	Freguesia - Estrada Do Gabinal 313	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Freguesia - Estrada Do Gabinal 313	Cisco-SG250	switch	P061895
capital	Gavea - Avenida Padre Leonel França 248	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Gavea - Avenida Padre Leonel França 249	Cisco-SG250	switch	P061894
capital	Ilha Do Governador -Praia Da Olaria S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Ilha Do Governador -Praia Da Olaria S/N	Cisco-SG250	switch	P061950
capital	Ilha Do Governador -Praia Da Olaria S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Ilha Do Governador -Praia Da Olaria S/N	HP-HPE1920	switch	54642

capital	Iraja - Avenida Monsenhor Felix 512	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Iraja - Avenida Monsenhor Felix 512	Cisco-SG250	switch	P061888
capital	Laranjeiras - Rua Moura Brasil 23	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Laranjeiras - Rua Moura Brasil 23	Brocade-ICX6430	switch	43628
capital	Leblon - Rua Humberto De Campos 315	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Leblon - Rua Humberto De Campos 315	Cisco-SG250	switch	P061942
capital	Leblon - Rua Humberto De Campos 315	Cisco-SG250	switch	P061940
capital	Leblon - Rua Humberto De Campos 315	Cisco-SG250	switch	P061924
capital	Madureira - Avenida Ernani Cardoso 152	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Madureira - Avenida Ernani Cardoso 152	Cisco-SG250	switch	P061952
capital	Madureira - Avenida Ernani Cardoso 152	Cisco-SG250	switch	P061949
capital	Madureira - Avenida Ernani Cardoso 152	Cisco-SG250	switch	P061951
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061915
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061916
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061917
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061918
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061937
capital	Meier - Rua Santa Fe 50	Cisco-SG250	switch	P061938
capital	Olaria - Rua Filomena Nunes 1071	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Olaria - Rua Filomena Nunes 1071	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Olaria - Rua Filomena Nunes 1071	Brocade-ICX6430	switch	43623
capital	Olaria - Rua Filomena Nunes 1071	Cisco-2960	switch	n/a
capital	Olaria - Rua Filomena Nunes 1071	DLINK-DES-1210-28	switch	n/a
capital	Olaria - Rua Lucena S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Olaria - Rua Lucena S/N	Cisco-SG250	switch	P061886
capital	Olaria - Rua Lucena S/N	Cisco-SG250	switch	P061885
capital	Pavuna - Avenida Sargento De Milicias S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Pavuna - Avenida Sargento De Milicias S/N	Cisco-SG250	switch	P061884
capital	Pavuna - Avenida Sargento De Milicias S/N	Cisco-SG250	switch	P061883
capital	Praça Da Bandeira - Rua Senador Furtado 8	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Praça Da Bandeira - Rua Senador Furtado 8	Cisco-SG250	switch	P061893
capital	Rocinha - Rua Berta Lutz 85	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Rocinha - Rua Berta Lutz 85	Cisco-SG250	switch	P061948
capital	Rocinha - Rua Berta Lutz 85	Brocade-ICX6430	switch	n/a
capital	Santa Cruz - Rua Medeiros E Albuquerque 82	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Santa Cruz - Rua Medeiros E Albuquerque 82	Cisco-SG250	switch	P061932
capital	Santa Cruz - Rua Medeiros E Albuquerque 82	Cisco-SG250	switch	P061912
capital	Santa Cruz - Rua Medeiros E Albuquerque 82	Cisco-SG250	switch	P061960
capital	Sao Cristovao - Rua Sao Luiz Gonzaga 107	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Sao Cristovao - Rua Sao Luiz Gonzaga 107	Cisco-SG250	switch	P061897
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 151	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 151	Cisco-SG250	switch	P061880
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 151	Cisco-SG250	switch	P063354
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 151	Cisco-SG250	switch	P063387
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 80	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 80	Cisco-SG250	switch	P061921
capital	Taquara - Professora Francisca Piragibe 80	Cisco-SG250	switch	P061933
capital	Tijuca - Rua Conde De Bonfim 255	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
capital	Tijuca - Rua Conde De Bonfim 255	Cisco-SG250	switch	P061889
regiao 1	Belford Roxo - Rua Manicoré 102	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Belford Roxo - Rua Manicoré 102	Cisco-SG250	switch	P063423
regiao 1	Belford Roxo - Rua Manicoré 102	Cisco-SG250	switch	P063422
regiao 1	Belford Roxo - Rua Manicoré 102	Cisco-SG250	switch	P063412

regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	44889
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	44890
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	44891
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	44883
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	44794
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Duque De Caxias - Avenida Perimetral Curupaiti S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 1	Japeri - Estrada Dos Coqueiros S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Japeri - Estrada Dos Coqueiros S/N	Cisco-SG250	switch	P061961
regiao 1	Mesquita - Rua Parana 01	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Mesquita - Rua Parana 01	Cisco-SG250	switch	P063414
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	Cisco-SG250	switch	P063430
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	Cisco-SG250	switch	P063431
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	Cisco-SG250	switch	P063428
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	Cisco-SG250	switch	P063429
regiao 1	Nova Iguacu - Avenida Doutor Mario Guimaraes 968	HP-HPE1920	switch	51586
regiao 1	Nilopolis - Avenida Getulio Vargas 571	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Nilopolis - Avenida Getulio Vargas 571	Cisco-SG250	switch	P063432
regiao 1	Nilopolis - Avenida Getulio Vargas 571	Cisco-SG250	switch	P063433
regiao 1	Nilopolis - Avenida Getulio Vargas 571	Cisco-SG250	switch	P063355
regiao 1	Queimados - Rua Otilia 210	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Queimados - Rua Otilia 210	Cisco-SG250	switch	P061913
regiao 1	Queimados - Rua Otilia 210	Cisco-SG250	switch	P061909
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 899	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 899	Cisco-SG250	switch	P063424
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 899	HP-HPE1920	switch	n/a
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	Brocade-ICX6430	switch	44880
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	Brocade-ICX6430	switch	44797
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	Brocade-ICX6430	switch	44906
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	HP-HPE1920	switch	51644
regiao 1	Sao Joao De Meriti - Presidente Lincoln 911	HP-HPE1920	switch	n/a

regiao 2	Colubande - Rua Expedicionario Ary Rauem 41	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Colubande - Rua Expedicionario Ary Rauem 41	Cisco-SG250	switch	P063399
regiao 2	Colubande - Rua Osório Costa S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Colubande - Rua Osório Costa S/N	Cisco-SG250	switch	P063398
regiao 2	Colubande - Rua Osório Costa S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Colubande - Rua Osório Costa S/N	Brocade-ICX6430	switch	43631
regiao 2	Guapimirim - Estrada Imperial S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Guapimirim - Estrada Imperial S/N	Cisco-SG250	switch	P063420
regiao 2	Itaborai - Herminio Moreira 380	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Itaborai - Herminio Moreira 380	Cisco-SG250	switch	P063418
regiao 2	Itaborai - Herminio Moreira 380	Cisco-SG250	switch	P063421
regiao 2	Itaborai - Rua Padre Jose Leandro 251	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Itaborai - Rua Padre Jose Leandro 251	Cisco-SG250	switch	P063419
regiao 2	Mage - Rua Doutor Domingos Belizze 236	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Mage - Rua Doutor Domingos Belizze 236	Cisco-SG250	switch	P061923
regiao 2	Mage - Rua Doutor Domingos Belizze 236	Cisco-SG250	switch	P063425
regiao 2	Niteroi - Coronel Gomes Machado S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Niteroi - Coronel Gomes Machado S/N	Cisco-SG250	switch	P063362
regiao 2	Niteroi - Coronel Gomes Machado S/N	Cisco-SG250	switch	P063363
regiao 2	Niteroi - Coronel Gomes Machado S/N	Cisco-SG250	switch	P063344
regiao 2	Niteroi - Coronel Gomes Machado S/N	Cisco-SG250	switch	P063345
regiao 2	Niteroi - Praca Fonseca Ramos S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Niteroi - Praca Fonseca Ramos S/N	Cisco-SG250	switch	P063335
regiao 2	Niteroi - Rua Desiderio De Oliveira S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Niteroi - Rua Desiderio De Oliveira S/N	HP-HPE1920	switch	51649
regiao 2	Niteroi - Visconde Sepetiba 519	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Niteroi - Visconde Sepetiba 519	Cisco-SG250	switch	P063358
regiao 2	Niteroi - Visconde Sepetiba 519	Cisco-SG250	switch	P063359
regiao 2	Niteroi - Visconde Sepetiba 519	Cisco-SG250	switch	P061914
regiao 2	Pendotiba - Rua Reverendo Armando Ferreira 350	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Pendotiba - Rua Reverendo Armando Ferreira 350	Cisco-SG250	switch	P061869
regiao 2	Piabetta - Avenida Santos Dumont S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Piabetta - Avenida Santos Dumont S/N	Cisco-SG250	switch	P063364
regiao 2	Sao Goncalo - Rua Doutor Francisco Portela 2775	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Sao Goncalo - Rua Doutor Francisco Portela 2775	Cisco-SG250	switch	P063365
regiao 2	Sao Goncalo - Rua Doutor Francisco Portela 2775	Cisco-SG250	switch	P063360
regiao 2	Sao Goncalo - Rua Doutor Francisco Portela 2775	Cisco-SG250	switch	P063361
regiao 2	Sao Goncalo-Travessa Judith 208	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 2	Sao Goncalo-Travessa Judith 208	Brocade-ICX6430	switch	44903
regiao 2	Sao Goncalo-Travessa Judith 208	Brocade-ICX6430	switch	44904
regiao 3	Araruama - Avenida Nilo Pecanha 259	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Araruama - Avenida Nilo Pecanha 259	HP-HPE1920	switch	51599
regiao 3	Araruama - Avenida Nilo Pecanha 259	HP-HPE1920	switch	51645
regiao 3	Araruama - Avenida Nilo Pecanha 259	HP-HPE1920	switch	51647
regiao 3	Araruama - Presidente Getulio Vargas 221	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Araruama - Presidente Getulio Vargas 221	HP-HPE1920	switch	51661
regiao 3	Arraial Do Cabo - Avenida Almirante Paulo De Castro 11	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Arraial Do Cabo - Avenida Almirante Paulo De Castro 11	Cisco-SG250	switch	P063383
regiao 3	Buzios - Rua Geminiano Jose Luiz 228	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Buzios - Rua Geminiano Jose Luiz 228	Cisco-SG250	switch	P063367
regiao 3	Cabo Frio - Praça Porto Rocha S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a

regiao 3	Cabo Frio - Praça Porto Rocha S/N	Cisco-SG250	switch	P063373
regiao 3	Cabo Frio - Rua Ministro Gama Filho S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Cabo Frio - Rua Ministro Gama Filho S/N	Cisco-SG250	switch	P063403
regiao 3	Cabo Frio - Rua Ministro Gama Filho S/N	Cisco-SG250	switch	P063402
regiao 3	Casimiro De Abreu - Rua Valdemir Henriger Da Silva 600	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Casimiro De Abreu - Rua Valdemir Henriger Da Silva 600	Cisco-SG250	switch	P063366
regiao 3	Iguaba Grande - Rua Paulino Rodrigues De Souza 2001	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Iguaba Grande - Rua Paulino Rodrigues De Souza 2001	Cisco-SG250	switch	P063369
regiao 3	Marica - R. Alvares De Castro 1125	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Marica - R. Alvares De Castro 1125	HP-HPE1920	switch	51585
regiao 3	Marica - R. Alvares De Castro 1125	HP-HPE1920	switch	51584
regiao 3	Rio Bonito - Av. Antonio Carlos Guadalupe S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Rio Bonito - Av. Antonio Carlos Guadalupe S/N	Cisco-SG250	switch	P063372
regiao 3	Rio Bonito - Av. Antonio Carlos Guadalupe S/N	HP-HPE1920	switch	51595
regiao 3	Sao Pedro D'aldeia - Rua Sao Joao 397	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Sao Pedro D'aldeia - Rua Sao Joao 397	Cisco-SG250	switch	P063413
regiao 3	Squarema - Praca Santos Dumont 15	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Squarema - Praca Santos Dumont 15	Cisco-SG250	switch	P061887
regiao 3	Silva Jardim - Rua Silva Jardim 45	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 3	Silva Jardim - Rua Silva Jardim 45	Cisco-SG250	switch	P063382
regiao 4	Barra Mansa - Avenida Argemiro De Paula Coutinho 2000	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Barra Mansa - Avenida Argemiro De Paula Coutinho 2000	Cisco-SG250	switch	P063409
regiao 4	Barra Mansa - Avenida Argemiro De Paula Coutinho 2000	HP-HPE1920	switch	51613
regiao 4	Barra Mansa - Rua Oscar Da Silva Marins 155	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Barra Mansa - Rua Oscar Da Silva Marins 155	Cisco-SG250	switch	P063370
regiao 4	Itatiaia - Rua Antonio Gomes De Macedo 156	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Itatiaia - Rua Antonio Gomes De Macedo 156	Cisco-SG250	switch	P063371
regiao 4	Pinheiral - Rua Benedito Honorato 287	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Pinheiral - Rua Benedito Honorato 287	Cisco-SG250	switch	P063392
regiao 4	Pirai - Avenida Beira Rio 331	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Pirai - Avenida Beira Rio 331	Cisco-SG250	switch	P063393
regiao 4	Porto Real - Rua Quatro 76	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Porto Real - Rua Quatro 76	Cisco-SG250	switch	P063380
regiao 4	Resende - Avenida Marcilio Dias 182	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Resende - Avenida Marcilio Dias 182	Cisco-SG250	switch	P063381
regiao 4	Rio Claro - Rua Manoel Portugal 156	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Rio Claro - Rua Manoel Portugal 156	Cisco-SG250	switch	P063390
regiao 4	Volta Redonda - Avenida Sete De Setembro 300	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Volta Redonda - Avenida Sete De Setembro 300	DLINK-DGS-1210	switch	n/a
regiao 4	Volta Redonda - Avenida Sete De Setembro 300	Brocade-ICX6430	switch	44909
regiao 4	Volta Redonda - Rodovia Dos Metalurgicos S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Volta Redonda - Rodovia Dos Metalurgicos S/N	Cisco-SG250	switch	P063391
regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	Cisco-SG250	switch	P063400
regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	Cisco-SG250	switch	P063401
regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	Cisco-SG250	switch	P063368

regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 4	Volta Redonda - Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira S/N	Brocade-ICX6430	switch	n/a
regiao 5	Bom Jardim - Rua Henrique Albetinica 136	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Bom Jardim - Rua Henrique Albetinica 136	Cisco-SG250	switch	P063405
regiao 5	Cachoeiras De Macacu - Rua Dalmo Coelho Gomes 01	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Cachoeiras De Macacu - Rua Dalmo Coelho Gomes 01	Cisco-SG250	switch	P063404
regiao 5	Cachoeiras De Macacu - Avenida Governador Roberto Da Silveira 302	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Cachoeiras De Macacu - Avenida Governador Roberto Da Silveira 302	Cisco-SG250	switch	P063411
regiao 5	Cantagalo - Rua Farmaceutico Rodolfo Albino 49	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Cantagalo - Rua Farmaceutico Rodolfo Albino 49	Cisco-SG250	switch	P063410
regiao 5	Cordeiro - Avenida Raul Veiga 157	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Cordeiro - Avenida Raul Veiga 157	Cisco-SG250	switch	P063407
regiao 5	Duas Barras - Rua Orlando Pagnuzi 60	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Duas Barras - Rua Orlando Pagnuzi 60	Cisco-SG250	switch	P063406
regiao 5	Macuco - Rua Doutor Mario Freire Martins 20	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Macuco - Rua Doutor Mario Freire Martins 20	Brocade-ICX6430	switch	44918
regiao 5	Nova Friburgo - Doutor Ernesto Brasilio 30	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Nova Friburgo - Doutor Ernesto Brasilio 30	Cisco-SG250	switch	P063336
regiao 5	Nova Friburgo - Rua General Osorio 284	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Nova Friburgo - Rua General Osorio 284	HP-HPE1920	switch	51660
regiao 5	Nova Friburgo - Rua General Osorio 284	HP-HPE1920	switch	51621
regiao 5	Nova Friburgo - Rua General Osorio 284	HP-HPE1920	switch	51639
regiao 5	Nova Friburgo - Rua General Osorio 284	HP-HPE1920	switch	51640
regiao 5	Santa Maria Madalena - Rua Francisco Fajardo Rodrigues 27	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Santa Maria Madalena - Rua Francisco Fajardo Rodrigues 27	Cisco-SG250	switch	P063384
regiao 5	Sao Sebastiao Do Alto - Rua Doutor Eurico Cerbino 51	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Sao Sebastiao Do Alto - Rua Doutor Eurico Cerbino 51	Cisco-SG250	switch	P063385
regiao 5	Trajano De Moraes - Avenida Castelo Branco S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 5	Trajano De Moraes - Avenida Castelo Branco S/N	Cisco-SG250	switch	P063394
regiao 6	Itaipava - Estrada Uniao E Industria 9700	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Itaipava - Estrada Uniao E Industria 9700	Cisco-SG250	switch	P063395
regiao 6	Itaipava - Estrada Uniao E Industria 11860	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Itaipava - Estrada Uniao E Industria 11860	Cisco-SG250	switch	P063337
regiao 6	Miguel Pereira - Rua Francisco Alves 105	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Miguel Pereira - Rua Francisco Alves 105	Cisco-SG250	switch	P063375
regiao 6	Paraiba Do Sul - Rua Alfredo Da Costa Mattos Junior 64	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Paraiba Do Sul - Rua Alfredo Da Costa Mattos Junior 64	Cisco-SG250	switch	P063374
regiao 6	Paty Do Alferes - Praca George Jacob Abdue S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Paty Do Alferes - Praca George Jacob Abdue S/N	Cisco-SG250	switch	P063357
regiao 6	Petropolis - Avenida Barao Rio Branco 2001	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Petropolis - Avenida Barao Rio Branco 2001	Cisco-SG250	switch	P063356
regiao 6	Petropolis - Avenida Barao Rio Branco 2001	Cisco-SG250	switch	P063389
regiao 6	Petropolis - Rua Doutor Nelson De Sa Earp 254	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Petropolis - Rua Doutor Nelson De Sa Earp 254	Cisco-SG250	switch	P063378
regiao 6	Petropolis - Rua Doutor Nelson De Sa Earp 254	Cisco-SG250	switch	P063388

regiao 6	Tres Rios - Rua Duque De Caxias 297	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 6	Tres Rios - Rua Duque De Caxias 297	Cisco-SG250	switch	P063379
regiao 7	Bom Jesus Do Itabapuaana - Avenida Olimpica 478	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Bom Jesus Do Itabapuaana - Avenida Olimpica 478	Cisco-SG250	switch	P063351
regiao 7	Cambuci - Rua Maria Jacob 134	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Cambuci - Rua Maria Jacob 134	Cisco-SG250	switch	P063350
regiao 7	Itaocara - Rua Joaquim Soares Monteiro 01	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Itaocara - Rua Joaquim Soares Monteiro 01	Cisco-SG250	switch	P063346
regiao 7	Itaperuna - Rua Padre Joao Batista 172	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Itaperuna - Rua Padre Joao Batista 172	Cisco-SG250	switch	P063343
regiao 7	Itaperuna - Rodovia Br 356 Km 1 164	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Itaperuna - Rodovia Br 356 Km 1 164	Cisco-SG250	switch	P063397
regiao 7	Laje Do Muriae - Rua Ferreira Cesar 48	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Laje Do Muriae - Rua Ferreira Cesar 48	Cisco-SG250	switch	P063347
regiao 7	Natividade - Rua Franklin Rabelo 8	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Natividade - Rua Franklin Rabelo 8	Cisco-SG250	switch	P063342
regiao 7	Porciuncula - Rua Prefeito Sebastiao Rodrigues Franca 100	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Porciuncula - Rua Prefeito Sebastiao Rodrigues Franca 100	Cisco-SG250	switch	P061919
regiao 7	Santo Antonio De Padua - Rua Joao Jaspick 338-420	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 7	Santo Antonio De Padua - Rua Joao Jaspick 338-420	Cisco-SG250	switch	P063334
regiao 8	Conceicao De Macabu - Rua Evaristo Silva Ribeiro 65	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 8	Conceicao De Macabu - Rua Evaristo Silva Ribeiro 65	Cisco-SG250	switch	P063396
regiao 8	Quissama - Estrada Do Correio Imperial 1003	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 8	Quissama - Estrada Do Correio Imperial 1003	Cisco-SG250	switch	P063341
regiao 8	Rio Das Ostras - Rua Desembargador Ellis Hemidyo Figueira 87	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 8	Rio Das Ostras - Rua Desembargador Ellis Hemidyo Figueira 87	Cisco-SG250	switch	P063415
regiao 8	Rio Das Ostras - Rua Desembargador Ellis Hemidyo Figueira 87	Cisco-SG250	switch	P063426
regiao 9	Angra Dos Reis - Rua Coronel Carvalho 230	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Angra Dos Reis - Rua Coronel Carvalho 230	Cisco-SG250	switch	P061956
regiao 9	Angra Dos Reis - Rua Coronel Carvalho 230	Cisco-SG250	switch	P061871
regiao 9	Angra Dos Reis - Rua Coronel Carvalho 230	Cisco-SG250	switch	P061875
regiao 9	Angra Dos Reis - Rua Coronel Carvalho 230	Cisco-SG250	switch	P061953
regiao 9	Angra Dos Reis - Avenida Oswaldo Neves Martins 142	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Angra Dos Reis - Avenida Oswaldo Neves Martins 142	Cisco-SG250	switch	P061877
regiao 9	Itaguaí - Rua General Bocaiuva 56	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Itaguaí - Rua General Bocaiuva 56	Cisco-SG250	switch	P061873
regiao 9	Itaguaí - Rua General Bocaiuva 56	Cisco-SG250	switch	P061964
regiao 9	Itaguaí - Rua General Bocaiuva 56	Cisco-SG250	switch	P061879
regiao 9	Mangaratiba - Estrada Sao Joao Marcos S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Mangaratiba - Estrada Sao Joao Marcos S/N	Cisco-SG250	switch	P061867
regiao 9	Paraty - Travessa Santa Rita 18	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Paraty - Travessa Santa Rita 18	Cisco-SG250	switch	P061868
regiao 9	Seropedica - Estrada Rio/Sao Paulo Km41	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 9	Seropedica - Estrada Rio/Sao Paulo Km41	Cisco-SG250	switch	P061870

regiao 10	Barra Do Pirai - Rua Jose Alves Pimenta 1221	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Barra Do Pirai - Rua Jose Alves Pimenta 1221	Cisco-SG250	switch	P061905
regiao 10	Barra Do Pirai - Rua Jose Alves Pimenta 1221	Cisco-SG250	switch	P061906
regiao 10	Barra Do Pirai - Rua Jose Alves Pimenta 1221	Cisco-SG250	switch	P061902
regiao 10	Mendes - Rua Alberto Torres 114	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Mendes - Rua Alberto Torres 114	Cisco-SG250	switch	P063386
regiao 10	Paracambi - Rua Alberto Leal Cardoso 92	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Paracambi - Rua Alberto Leal Cardoso 92	Cisco-SG250	switch	P063349
regiao 10	Rio Das Flores - Rua Joao Carvalho Da Rocha S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Rio Das Flores - Rua Joao Carvalho Da Rocha S/N	Cisco-SG250	switch	P063348
regiao 10	Valenca - Rua Padre Luna 99	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Valenca - Rua Padre Luna 99	Cisco-SG250	switch	P063377
regiao 10	Vassouras - Avenida Marechal Paulo Torres 731	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 10	Vassouras - Avenida Marechal Paulo Torres 731	Cisco-SG250	switch	P063376
regiao 11	Carmo - Rua Martinho Campos 37	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 11	Carmo - Rua Martinho Campos 37	Cisco-SG250	switch	P061958
regiao 11	Sao Jose Do Vale Do Rio Preto - Rua Senhor Dos Passos 37	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 11	Sao Jose Do Vale Do Rio Preto - Rua Senhor Dos Passos 37	Cisco-SG250	switch	P061954
regiao 11	Sapucaia - Praca Barao De Aiuruoca 75	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 11	Sapucaia - Praca Barao De Aiuruoca 75	Cisco-SG250	switch	P061966
regiao 11	Sumidouro - Praca Getulio Vargas 61	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 11	Sumidouro - Praca Getulio Vargas 61	Cisco-SG250	switch	P061965
regiao 11	Teresopolis - Rua Fernando Martins 65	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 11	Teresopolis - Rua Fernando Martins 65	Cisco-SG250	switch	P061878
regiao 11	Teresopolis - Rua Fernando Martins 65	Cisco-SG250	switch	P061874
regiao 11	Teresopolis - Rua Fernando Martins 65	Cisco-SG250	switch	P061901
regiao 11	Teresopolis - Rua Fernando Martins 65	Cisco-SG250	switch	P061955
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Rua Quinze De Novembro 289	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Rua Quinze De Novembro 289	Cisco-SG250	switch	P063338

regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Rua Quinze De Novembro 289	Cisco-SG250	switch	P063352
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Rua Quinze De Novembro 289	Cisco-SG250	switch	P063353
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Estrada Santa Rosa S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Estrada Santa Rosa S/N	Brocade-ICX6430	switch	44877
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Avenida Alberto Torres 371	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Avenida Alberto Torres 371	HP1920	switch	51630
regiao 12	Campos Dos Goytacazes - Avenida Alberto Torres 371	HP1920	switch	51636
regiao 12	Cardoso Moreira - Praca Ibrahim Assed S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Cardoso Moreira - Praca Ibrahim Assed S/N	Brocade-ICX6430	switch	44796
regiao 12	Italva - Rua Aristides Goncalves De Souza 86	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Italva - Rua Aristides Goncalves De Souza 86	Mymax	switch	n/a
regiao 12	Sao Joao Da Barra - Rua Do Sacramento 223	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Sao Joao Da Barra - Rua Do Sacramento 223	Cisco-SG250	switch	P063339
regiao 12	Sao Francisco Do Itabapoana - Rodovia Afonso Celso S/N	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Sao Francisco Do Itabapoana - Rodovia Afonso Celso S/N	Brocade-ICX6430	switch	43633
regiao 12	Sao Fidelis - Rua Guaraciaba 245	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
regiao 12	Sao Fidelis - Rua Guaraciaba 245	HP-HPE1920	switch	51597
Brasilia	Brasilia - Safs, Qd 2, Lt 2, Bl B, Sl 108	CISCO-1900 Series	roteador	n/a
Brasilia	Brasilia - Safs, Qd 2, Lt 2, Bl B, Sl 108	Cisco-SG250	switch	P063408

3. RELAÇÃO DE ATIVOS MÓVEIS DA DPRJ

COMARCA	ENDEREÇO	TELEFONES	TOKEN	MODENS	NOTEBOOKS
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Maria Teresa, 75, Campo Grande - Rio de Janeiro/RJ CEP: 23050160	0	11	14	12
COMARCA DE CANTAGALO	Av. Farmacêutico Rodolfo Albino, 49, Centro - Cantagalo/RJ CEP: 28500000	1	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Berta Lutz, 85, Gávea - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22450290	0	1	1	1
COMARCA DE CAMPOS DOS GOYTACAZES	Estrada Santa Rosa, 501, Penitenciária Carlos Tinoco da Fonseca Parque Santa Clara - Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28085500	0	1	1	1
COMARCA DE VOLTA REDONDA	Rodovia dos Metalúrgicos, s/nº, Cadeia Pública Franz de Castro Holzwarth São Geraldo - Volta Redonda/RJ CEP: 27253003	0	2	2	0

COMARCA DE PARATY	Rua Santa Rita, 208, Centro (Paraty) - Parati/RJ CEP: 23970000	0	1	1	1
COMARCA DE MIRACEMA	Avenida Deputado Luiz Fernando Linhares, 1020, Centro - Miracema/RJ CEP: 28460000	0	1	1	1
COMARCA DE SEROPÉDICA	Antiga Estrada Rio São Paulo, Km 41, 310, Jardins - Seropédica/RJ CEP: 23890001	0	3	4	3
COMARCA DE BARRA MANSA	Avenida Argemiro de Paula Coutinho, 2000, Centro - Barra Mansa/RJ CEP: 27310020	0	6	8	5
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Ernani Cardoso, 152, Cascadura - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21310310	0	8	10	10
COMARCA DE NITERÓI	Avenida Ernani do Amaral Peixoto, 577, Centro - Niterói/RJ CEP: 24020073	0	1	1	1
COMARCA DE SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA	End.: Av. João Josbick, s/nº, Aeroporto - Santo Antônio de Pádua/RJ CEP: 28470000	0	2	3	3
COMARCA DE RESENDE	Avenida Marcílio Dias, 258, Liberdade - Resende/RJ CEP: 27510080	0	1	2	1
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Nilo Peçanha, 12, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020100	1	42	45	51
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Presidente Vargas, 403, Cidade Nova - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210030	0	4	4	4
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Sargento de Milícias, s/nº, Pavuna - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21532290	0	2	3	3
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Luís Carlos Prestes, s/nº, Barra da Tijuca - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22775055	1	6	9	6
COMARCA DE PETRÓPOLIS	Estrada União e Indústria, 9900, Itaipava - Petrópolis/RJ CEP: 25730735	0	3	4	3
COMARCA DA CAPITAL	Praia da Olaria, s/nº, Cocotá - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21910295	0	8	7	6
COMARCA DE NITERÓI	Praça Fonseca Ramos, s/nº, Centro - Niterói/RJ CEP: 24030020	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Praça Onze de Junho, 403, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210010	0	1	1	1
COMARCA DE MACAÉ	Rodovia Christino José da Silva Júnior, 1650, Virgem Santa - Macaé/RJ CEP: 27948010	0	0	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Célio Nascimento, s/nº, Benfica - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20930050	1	6	5	5
COMARCA DE NOVA IGUAÇU-MESQUITA	Rua Coronel Bernardino de Melo, s/nº, Luz - Nova Iguaçu/RJ CEP: 26262070	0	1	1	1

COMARCA DE NITERÓI	Rua Coronel Gomes Machado, s/nº, Centro - Niterói/RJ CEP: 24020067	0	9	10	11
COMARCA DA CAPITAL	Rua da Assembléia, 77-A, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20011001	1	1	1	0
COMARCA DE CACHOEIRAS DE MACACU	Rua Dalmo Coelho Gomes, 1, Betel - Cachoeiras de Macacu/RJ CEP: 28680000	0	1	1	2
COMARCA DE VOLTA REDONDA	Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira, 194, Aterrado - Volta Redonda/RJ CEP: 27213145	0	6	6	5
COMARCA DE NOVA FRIBURGO	Rua Doutor Ernesto Brasília, 30, Centro - Nova Friburgo/RJ CEP: 28610120	0	0	1	0
COMARCA DE PETRÓPOLIS	Rua Doutor Nelson de Sá Earp, 254, Centro - Petrópolis/RJ CEP: 25680195	1	3	3	3
COMARCA DE TRÊS RIOS	Rua Duque de Caxias, 297, Centro - Três Rios/RJ CEP: 25802120	0	5	6	5
COMARCA DE SÃO GONÇALO	Rua Expedicionário Ary Rauem, 41, Colubandê - São Gonçalo/RJ CEP: 24744150	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Filomena Nunes, 1071, Olaria - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21021380	0	8	8	8
COMARCA DE SILVA JARDIM	Rua Luis Gomes, 415, Centro - Silva Jardim/RJ CEP: 28820000	0	2	2	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Medeiros e Albuquerque, 82, Santa Cruz - Rio de Janeiro/RJ CEP: 23570190	0	4	4	5
COMARCA DA CAPITAL	Rua Olavo Bilac, s/nº, Santa Cruz - Rio de Janeiro/RJ CEP: 23570220	0	1	1	1
COMARCA DE SÃO GONÇALO	Rua Osório Costa, s/nº, Colubandê - São Gonçalo/RJ CEP: 24744680	0	13	13	13
COMARCA DA CAPITAL	Rua Professora Francisca Piragibe, 80, Anexo Taquara - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22710195	0	4	4	4
COMARCA DE ITAOCARA	Rua Joaquim Soares Monteiro 01, 1, Loteamento Recreio - Itaocara/RJ CEP: 28570000	0	0	1	1
COMARCA DE ARRAIAL DO CABO	Rua Raimundo Ottoni Castro de Maia, 104, Prainha - Arraial do Cabo/RJ CEP: 28930000	0	1	2	2
COMARCA DA CAPITAL	Rua Santa Fé, 42/50, Méier - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20775065	1	11	13	13
COMARCA DA CAPITAL	Rua São Luiz Gonzaga, 107, São Cristóvão - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20910061	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Senador Câmara, 202, Santa Cruz - Rio de Janeiro/RJ CEP: 23570160	0	0	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Sete de Setembro, 32, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20050009	0	3	2	3

COMARCA DA CAPITAL	Rua Silva Cardoso, 198, Bangu - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21810032	0	6	7	7
COMARCA DE JAPERI	Rua Vereador Francisco Costa Filho, s/nº, Engenheiro Pedreira - Japeri/RJ CEP: 26453020	0	2	3	3
COMARCA DE SÃO GONÇALO	Travessa Judith, 208, Barro Vermelho - São Gonçalo/RJ CEP: 24416200	1	9	8	10
COMARCA DE SÃO GONÇALO	Rua Doutor Francisco Portela, 2775, Patronato - São Gonçalo/RJ CEP: 24435000	0	1	2	2
COMARCA DA CAPITAL	Praça Jesuíno Ventura, s/nº, Anchieta - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21625230	0	1	1	1
COMARCA DE ANGRA DOS REIS	Rua Coronel Carvalho, 230, Centro - Angra dos Reis/RJ CEP: 23900315	0	7	6	6
COMARCA DE ARARUAMA	Av. Nilo Peçanha, 259, Centro - Araruama/RJ CEP: 28970000	2	5	8	7
COMARCA DE ARMAÇÃO DE BÚZIOS	Luiz Joaquim Pereira, 228, Centro - Armação dos Búzios/RJ CEP: 28950000	0	2	1	2
COMARCA DE BARRA DO PIRAÍ	Rua José Alves Pimenta, 1221, Matadouro - Barra do Piraí/RJ CEP: 27115010	0	3	4	4
COMARCA DE BARRA MANSA	Rua Oscar da Silva Marins, 155 B, Centro - Barra Mansa/RJ CEP: 27310200	0	1	1	1
COMARCA DE BOM JARDIM	Praça Governador Roberto Silveira, 136, Centro - Bom Jardim/RJ CEP: 28660000	0	1	1	1
COMARCA DE BOM JESUS DE ITABAPOANA	Avenida Olímpica, 478, Centro - Bom Jesus do Itabapoana/RJ CEP: 28360000	0	2	2	2
COMARCA DE CABO FRIO	Praça Porto Rocha, 104, Centro - Cabo Frio/RJ CEP: 28905250	0	1	1	1
COMARCA DE CARMO	Rua Martinho Campos, 37, Centro - Carmo/RJ CEP: 28640000	0	1	1	1
COMARCA DE CASIMIRO DE ABREU	Rua Waldenir Heringer, 600, Centro - Casimiro de Abreu/RJ CEP: 28860000	0	1	2	2
COMARCA DE CONCEIÇÃO DE MACABU	Rua Evaristo Ribeiro, 65, Centro - Conceição de Macabu/RJ CEP: 28740000	0	1	1	1
COMARCA DE CORDEIRO	Avenida Raul Veiga, 157, Centro - Cordeiro/RJ CEP: 28540970	0	1	1	1
COMARCA DE DUAS BARRAS	Rua Orlando Pagnuzzi, 60, Centro - Duas Barras/RJ CEP: 28650000	0	1	0	1
COMARCA DE DUQUE DE CAXIAS	Avenida Perimetral Curupaiti, s/nº, Jardim Vinte e Cinco de Agosto - Duque de Caxias/RJ CEP: 25075075	1	17	21	18
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Rodrigues Alves, 731, Saúde - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20220360	0	3	2	3
COMARCA DE GUAPIMIRIM	Estrada Imperial, s/nº, Bananal - Guapimirim/RJ CEP: 25940000	0	1	2	2

COMARCA DE IGUABA GRANDE	Rua Hilário Gomes de Souza, 1465, Parque Tamaris - Iguaba Grande/RJ CEP: 28960000	0	1	1	1
COMARCA DE ITABORAÍ	Rua Major Romeu Simões da Fonseca, 251, Centro - Itaboraí/RJ CEP: 24800217	0	2	2	2
COMARCA DE ITAGUAÍ	Rua General Bocaiúva, 254, Centro - Itaguaí/RJ CEP: 23815310	0	5	6	5
COMARCA DE PETRÓPOLIS	Estrada União e Indústria, 11860, Itaipava - Petrópolis/RJ CEP: 25730745	1	1	1	1
COMARCA DE ITALVA / CARDOSO MOREIRA	Rua Aristides Gonçalves de Souza, 86, São Caetano - Italva/RJ CEP: 28250000	0	1	1	1
COMARCA DE ITATIAIA	Rua Antônio Gomes de Macedo, 156, Centro - Itatiaia/RJ CEP: 27580000	0	2	1	2
COMARCA DA CAPITAL	Rua Padre Ventura, 50, Taquara - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22710266	0	2	2	2
COMARCA DA CAPITAL	Rua Moura Brasil, 23, Laranjeiras - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22231200	0	1	2	1
COMARCA DE MACAÉ	Rodovia do Petróleo, Km 04, 1650, Virgem Santa Centro - Macaé/RJ CEP: 27910200	0	9	9	9
COMARCA DE MANGARATIBA	Av. São João Marcos, s/nº, Centro - Mangaratiba/RJ CEP: 23860000	0	1	1	1
COMARCA DE MENDES	Rua Alberto Torres, 114, Centro - Mendes/RJ CEP: 26700000	2	1	1	1
COMARCA DE NOVA IGUAÇU-MESQUITA	Rua Paraná, 01, Centro - Mesquita/RJ CEP: 26553020	1	3	4	4
COMARCA DE MIGUEL PEREIRA	Rua Francisco Alves, 105, Centro - Miguel Pereira/RJ CEP: 26900000	0	1	1	1
COMARCA DE NATIVIDADE	Rua Int Franklin Rabelo, 8, Centro - Natividade/RJ CEP: 28380000	0	1	2	1
COMARCA DE NILÓPOLIS	Avenida Getúlio Vargas, 571, Centro - Nilópolis/RJ CEP: 26510013	0	4	5	6
COMARCA DE NOVA IGUAÇU-MESQUITA	Avenida Doutor Mário Guimarães, 968, Centro - Nova Iguaçu/RJ CEP: 26255230	0	15	16	13
COMARCA DA CAPITAL	Rua Lucena, s/nº, Olaria - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21021320	1	4	4	4
COMARCA DE PARACAMBI	Rua Alberto Leal Cardoso, 92, Centro - Paracambi/RJ CEP: 26600000	0	2	2	2
COMARCA DE PARAÍBA DO SUL	Rua Marquês de São João Marcos, 21, Centro - Paraíba do Sul/RJ CEP: 25850000	0	3	2	1
COMARCA DE PATY DO ALFERES	Praça George Jacob Abdue, s/nº, Centro - Paty do Alferes/RJ CEP: 26950000	0	1	1	1

COMARCA DE PINHEIRAL	Rua Benedito Honorato, 287, Paraíso - Pinheiral/RJ CEP: 27197000	0	1	2	2
COMARCA DE PIRAI	Avenida Beira Rio, 331, Centro - Pirai/RJ CEP: 27175000	0	1	1	1
COMARCA DE PORCIÚNCULA	Rua Sebastião Rodrigues França, 100, Centro - Porciúncula/RJ CEP: 28390000	0	1	2	2
COMARCA DE QUEIMADOS	Rua Otilia, 210, Vila do Tinguá - Queimados/RJ CEP: 26383290	0	4	5	5
COMARCA DE RESENDE	Avenida Marcílio Dias, 182, Liberdade - Resende/RJ CEP: 27510080	0	4	4	4
COMARCA DE RIO BONITO	Avenida Antonio Carlos de Souza Guadelupe, s/nº, Green Valley - Rio Bonito/RJ CEP: 28800000	0	2	2	2
COMARCA DE SÃO FIDÉLIS	Rua Guaraciaba, 245, Centro - São Fidélis/RJ CEP: 28400000	0	2	2	2
COMARCA DE SÃO JOÃO DE MERITI	Avenida Presidente Lincoln, 899, Jardim Meriti - São João de Meriti/RJ CEP: 25555201	0	3	3	3
COMARCA DE SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO	Rua Senhor dos Passos, 37, Centro - São José do Vale do Rio Preto/RJ CEP: 25780000	0	1	1	1
COMARCA DE SÃO PEDRO DA ALDEIA	Rua Antônio Benedito Siqueira, s/nº, Centro - São Pedro da Aldeia/RJ CEP: 28940000	0	2	2	2
COMARCA DE SAPUCAIA	Praça Barão de Ayuroca, 75, Centro - Sapucaia/RJ CEP: 25880000	0	1	1	1
COMARCA DE SAQUAREMA	Praça Santos Dumont, 15, Centro - Saquarema/RJ CEP: 28990000	0	3	3	3
COMARCA DE SUMIDOURO	Praça Getúlio Vargas, 61, Centro - Sumidouro/RJ CEP: 28637000	0	3	2	1
COMARCA DE TERESÓPOLIS	Rua Fernando Martins, 65, Vila Muqui - Teresópolis/RJ CEP: 25953100	1	0	1	0
COMARCA DE VALENÇA	Rua Padre Luna, 99, Centro - Valença/RJ CEP: 27600000	0	3	3	3
COMARCA DE VASSOURAS	Avenida Marechal Paulo Torres, 731, Centro - Vassouras/RJ CEP: 27700000	0	1	2	1
COMARCA DE MAGÉ	Avenida Santos Dumont, s/nº, Parque Santana (Vila Inhomirim) - Magé/RJ CEP: 25937192	0	4	4	4
COMARCA DA CAPITAL	Rua Teodoro da Silva, 336, Vila Isabel - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20560001	0	1	0	1
COMARCA DE VOLTA REDONDA	Rua Sete de Setembro, 300, Aterrado - Volta Redonda/RJ CEP: 27213160	1	1	2	1
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Monsenhor Félix, 512, Irajá - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21235110	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Rua Humberto de Campos, 315, Leblon - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22430190	1	1	1	1

COMARCA DA CAPITAL	Avenida Marechal Fontenelle, 3545, Jardim Sulacap - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21750000	0	2	2	2
COMARCA DE NITERÓI	Rua Reverendo Armando Ferreira, 350, Largo da Batalha - Niterói/RJ CEP: 24310400	1	4	4	3
COMARCA DA CAPITAL	Rua Glaziou, 68, Pílares - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20750010	1	2	4	2
COMARCA DA CAPITAL	Rua Professora Francisca Piragibe, 151, Taquara - Rio de Janeiro/RJ CEP: 22710195	0	7	9	6
COMARCA DE SÃO JOÃO DE MERITI	Avenida Presidente Lincoln, 911, Jardim Meriti - São João de Meriti/RJ CEP: 25555201	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Rio Branco, 147, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040006	13	37	46	53
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Marechal Câmara, 271, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020080	4	3	3	3
COMARCA DA CAPITAL	Rua do Ouvidor, 90, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20040030	2	4	6	4
COMARCA DE NITERÓI	Rua Visconde de Sepetiba, 519, Centro - Niterói/RJ CEP: 24012900	0	4	7	5
COMARCA DA CAPITAL	Rua São José, 35, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20010020	14	66	82	73
BRASÍLIA	Setor SAFS Quadra 2, s/nº, Zona Cívico-Administrativa - Brasília/DF CEP: 70070600	2	1	1	1
COMARCA DE ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN	Av. Antônio Maurício, 568, Centro - Engenheiro Paulo de Frontin/RJ CEP: 26650000	0	1	1	1
COMARCA DE PETRÓPOLIS	Avenida Barão do Rio Branco, 2001, Centro - Petrópolis/RJ CEP: 25680275	0	6	7	8
COMARCA DE ITABORAÍ	Avenida Vereador Hermínio Moreira, 380, Sossego - Itaboraí/RJ CEP: 24800425	0	8	8	8
COMARCA DE ITAPERUNA	Rodovia BR 356, s/nº, Centro - Itaperuna/RJ CEP: 28300000	2	3	6	3
COMARCA DE VOLTA REDONDA	Rua Desembargador Ellis Hermydio Figueira, s/nº, Aterrado - Volta Redonda/RJ CEP: 27213145	0	4	4	4
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Erasmo Braga, 115, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020903	1	9	10	8
COMARCA DE CABO FRIO	Rua Ministro Gama Filho, s/nº, Braga - Cabo Frio/RJ CEP: 28908090	0	7	7	6
COMARCA DE NITERÓI	Estrada Caetano Monteiro, s/nº, Badu - Niterói/RJ CEP: 24320570	0	2	2	3
COMARCA DE CAMPOS DOS GOYTACAZES	Avenida Quinze de Novembro, 289, Centro - Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035100	1	11	12	11
COMARCA DA CAPITAL	Rua Doze de Fevereiro, s/nº, Bangu - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21810052	0	2	3	2

COMARCA DA CAPITAL	Avenida Ernani Cardoso, 152, Cascadura - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21310310	0	1	2	1
COMARCA DE BELFORD ROXO	Praça Expedicionário Eliaquim Batista, s/nº, Centro - Belford Roxo/RJ CEP: 26130065	0	1	1	0
COMARCA DE CAMBUCI	Praça da Matriz, s/nº, Centro - São José de Ubá/RJ CEP: 28455000	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Praça Onze de Junho, 403, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20210010	0	1	1	1
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Nossa Senhora da Penha, 25, Penha - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21070390	0	1	1	1
COMARCA DE PORTO REAL / QUATIS	Rua 04, 76, Centro - Porto Real/RJ CEP: 27570000	0	1	1	1
COMARCA DE MAGÉ	Rua Doutor Domingos Belize, 236, Centro - Magé/RJ CEP: 25900058	0	2	4	4
COMARCA DE MARICÁ	Rua Álvares de Castro, 1.125, Centro - Maricá/RJ CEP: 24900880	0	4	2	4
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Marechal Fontenelle, 3545, Lojas 271/272 Jardim Sulacap - Rio de Janeiro/RJ CEP: 21750000	0	2	2	2
COMARCA DA CAPITAL	Rua Dom Manuel, s/nº, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20010090	1	2	6	2
COMARCA DE RIO DAS OSTRAS	Alameda Desembargador Ellis Hermidyo Figueira, 87, Jardim Campomar - Rio das Ostras/RJ CEP: 28890389	1	2	3	2
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Marechal Câmara, 314, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020080	57	58	72	94
COMARCA DE CAMPOS DOS GOYTACAZES	Avenida Alberto Torres, 371, Centro - Campos dos Goytacazes/RJ CEP: 28035581	0	5	5	5
COMARCA DE SÃO FRANCISCO DE ITABAPOANA	Rodovia Afonso Celso, 0, Centro - São Francisco de Itabapoana/RJ CEP: 28230000	0	1	1	1
COMARCA DE SÃO JOÃO DA BARRA	Rua São Benedito, 191, Centro - São João da Barra/RJ CEP: 28200000	0	2	2	2
COMARCA DE SÃO JOÃO DE MERITI	Avenida Prefeito José de Amorim, 911, Jardim Meriti - São João de Meriti/RJ CEP: 25555201	0	6	9	7
COMARCA DE BELFORD ROXO	Rua Manicoré, 102, Hiterland - Belford Roxo/RJ CEP: 26167000	0	9	8	10
COMARCA DA CAPITAL	Avenida Erasmo Braga, 278, Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20020000	1	61	66	60
COMARCA DA CAPITAL	Rua São José, 35, 15º andar - Edifício Garagem Menezes Cortês Centro - Rio de Janeiro/RJ CEP: 20010020	3	28	25	18

COMARCA DE NOVA FRIBURGO	Rua General Osório, 284, Centro - Nova Friburgo/RJ CEP: 28625630	1	9	7	9
COMARCA DE TERESÓPOLIS	Rua Rui Barbosa, 622, Agriões - Teresópolis/RJ CEP: 25963140	0	9	8	9
TOTAL		124	744	846	819

4. RELAÇÃO DE ATIVOS FIXOS DA DPRJ

Região	Localidade	Endereço	Total computadores	Impressoras	Link - Velocidade (MB)
1	Duque de Caxias	Av. Perimetral Curupaiti S/N - 1º andar	140	29	20
1	São João de Meriti	Av. Presidente Lincoln, Nº 899 - Vilar dos Teles - Atrás da Prefeitura	16	3	10
1	São João de Meriti	Av. Presidente Lincoln, Nº 911, Vilar dos Teles - Prédio comercial	57	11	20
1	Belford Roxo	Rua Manicore , Nº 102 - Centro	49	13	15
1	Nova Iguaçu	Dr. Mario Guimarães , 968	95	23	15
1	Nova Iguaçu	Coronel Bernardino de Melo S/N	-	-	30
1	Queimados	Rua Otilia , nº 210 - Centro	22	6	10
1	Nilópolis	AVENIDA GETULIO VARGAS, 571 - Centro	39	8	15
1	Mesquita	Rua Paraná, s/n - Centro	23	4	10
1	Japeri	Rua Vereador Francisco Costa Filho, 3545 - Eng. Pedreira	9	2	4
2	Guapimirim	Estrada Imperial, s/n - Bananal / Guapimirim	10	3	4
2	Niterói	Rua Coronel Gomes Machado, s/n - Centro	57	17	15
2	Niterói	Praça Fonseca Ramos, s/n - Centro - Rodoviária	11	2	4
2	Niterói	Rua Desidério de Oliveira, s/n - Galpão ao lado do DETRAN	2	1	4
2	Niterói	Rua Visconde de Sepetiba, 519 - Centro	35	9	15
2	Itaboraí	Avenida Vereador Hermínio Moreira, s/n - Centro (RUA PADRE JOSE LEANDRO 251)	43	7	15
2	Itaboraí	Rua Major Romeu Simões da Fonseca, 251 - Centro (ESTRADA PREFEITO ALVARO DE CARVALHO JUNIOR S/N)	17	5	6
2	Magé	Rua Domingos Belizze, 179 - Centro	30	6	6
2	Região Oceânica	Estrada Caetano Monteiro, s/n - Largo da Batalha - Pendotiba	16	4	6
2	Região Oceânica	Rua Reverendo Armando Ferreira, 350 - lj 119 - Shopping do Largo	18	4	15
2	Regional de Alcântara	Rua Osório da Costa, s/n - Colubandê 3 ANDAR	45	16	15
2	Regional de Alcântara	Rua Osório da Costa, s/n - Colubandê 4 ANDAR	12		4
2	Regional de Alcântara	Rua Expedicionário Ary Rauen, 41 - Colubandê	12	2	4
2	Regional de Inhomirim	Avenida Santos Dumont, s/n - Piabetá / Magé	16	4	4
2	São Gonçalo	Rua Dr. Francisco Portela, 2775, Centro	34	6	15
2	São Gonçalo	Travessa Judith, 208 - Santa Catarina	67	16	15

3	CABO FRIO	Praça Porto Rocha - São Bento, Cabo Frio (NÚCLEO)	15	3	6
3	CABO FRIO	Rua Ministro Gama Filho, s/n - Braga, Cabo Frio	37	10	15
3	Araruama	Av. Nilo Peçanha, 259 - Centro, Araruama	35	11	15
3	Araruama	Presidente Getúlio Vargas, 221	2	1	4
3	Armação de Búzios	Rua Geminiano José Luiz, 228 - Centro	9	2	6
3	Arraial do Cabo	Av Almirante Paulo de Castro, 11 - Praia dos Anjos, Arraial do Cabo	7	1	4
3	Maricá	R. Álvares de Castro, 1125 - Araçatiba, Maricá	33	6	15
3	Saquarema	Praça Santos Dumont, 15	11	2	6
3	Iguaba Grande	Rua Hilário Gomes de Souza 1465	7	2	6
3	São Pedro da Aldeia	Rua Moacir Siqueira Lobo s/nº - Centro	16	3	6
3	Silva Jardim	R. Silva Jardim, 45 - Reginópolis, Silva Jardim	6	2	4
3	Rio Bonito	Av. Antônio Carlos Guadalupe, s/n - Green Valley, Rio Bonito	14	3	6
4	Barra Mansa	Av. Argemiro de Paula Coutinho No. 2000 – Barbará (Ed. do Fórum)	39	8	15
4	Barra Mansa	Rua Oscar da Silva Marins, 155 – Centro	10	2	4
4	Itatiaia (Vara Única)	Rua Antônio Gomes de Macedo, 156, Centro.	7	2	6
4	Pinheiral	Rua Benedito Honorato 287, Paraíso	8	2	4
4	Piraí	Av. Beira Rio, nº 331	7	2	4
4	Rio Claro	Rua: Manoel Portugal, nº 156, Centro, Fórum	8	2	6
4	Porto Real	Rua 04, nº 76, Lot 44 - Loja, Lot. Imperial Center, Centro	5	1	4
4	Resende	Av. Marcílio Dias, 182 - Jardim Jalisco	24	7	15
4	Volta Redonda	Rodovia dos Metalúrgicos, s/nº - Bairro: Roma I	2	1	4
4	Volta Redonda	Rua 7 de Setembro, nº 300, Aterrado	24	5	15
4	Volta Redonda	Rua: Desemb. Ellis Hermydio Figueira, nº 194, Aterrado	59	13	20
5	Nova Friburgo	Rua Doutor Ernesto Brasília, 30 - Centro	8	1	4
5	Nova Friburgo	Rua General Osório, 284	63	8	15
5	Cachoeiras de Macacu	Rua Dalmo Coelho Gomes, 01 - Fórum - Betel	11	2	6
5	Cachoeiras de Macacu	Av. Gov. Roberto Silveira, 302	7	1	4
5	Bom Jardim	Praça Governador Roberto Silveira, 136 - Centro	6	1	6
5	Macuco	Rua Mário Freire Martins, nº 20	3	1	4
5	Duas Barras	Rua Orlando Pagnuzzi, 60 - Centro	6	2	4
5	Cordeiro	Avenida Raul Veiga, 157 - Fórum - Centro	6	2	4

5	Cantagalo	Avenida Farmacêutico Rodolfo Albino, 37 - Centro	8	2	4
5	Trajano de Moraes	Avenida Castelo Branco, S/N - Fórum - Centro	3	1	4
5	Santa Maria Madalena	Rua Francisco Fajardo Rodrigues, 27 - Sauvino	4	1	4
5	São Sebastião do Alto	Rua Doutor Eurico Cerbino, 51 - Centro	3	2	4
6	Petrópolis	Rua Doutor Nelson de Sá Earp, nº 254 - Centro	19	5	10
6	Petrópolis	Rua Buenos Aires - 53 - Centro, Petropolis - RJ	41	8	15
6	Petrópolis	Avenida Barão do Rio Branco 2001, Centro, Petrópolis, RJ	7	2	15
6	Miguel Pereira	Rua Francisco Alves, nº 105 - Centro	6	2	4
6	Paty do Alferes	Praça George Jacob Abdue, s/nº - Centro	9	3	4
6	Itaipava	Estrada União e Indústria, nº 11.860 - Itaipava	10	2	4
6	Itaipava	Estrada União e Indústria, nº 9900 - Fórum de Itaipava 9700	20	5	6
6	Paraíba do Sul	Praça Marquês de São João Marcos, nº 21 - Centro	13	3	6
6	Três Rios	Rua Duque de Caxias, nº 297 - Centro	29	5	15
7	Bom Jesus	Av Olimpica, 478, Centro - Forum	13	3	6
7	Cambuci	R Maria Jacobs, 134, Centro - Forum	5	1	4
7	Itaocara	R Projetada, 01, Quadra A - Lote 5, Lot. Recreio, Forum	8	3	4
7	Itaperuna	Rod Br 356 Km 1, Forum	30	7	15
7	Itaperuna	R Padre Joao Batista, 172, Cidade Nova	11	3	6
7	Laje de Muriaé	Rua Adhemar Ligiero, 36, Centro	5	1	4
7	Miracema	Av Dep Luis Fernando Linhares, 1020, Boa Vista, Forum	13	2	6
7	Natividade	R Intendente Franklin Rabelo, 6, Centro	6	2	4
7	Porciuncula	R Sebastiao Rodrigues Franca, 100, Centro	8	2	4
7	Santo Antônio de Pádua	Av Joao Jasbick, Sn, Aeroporto, Ed.Forum	19	5	6
8	Macaé	Rodovia Christino Jose Da Silva Junior, S/N, Virgem Santa - Macaé	56	12	15
8	Quissamã	Estrada do Correio Imperial, 1003 - Piteiras- Fórum de Quissamã	8	2	4
8	Conceição de Macabu	Rua Evaristo Ribeiro, 65 - Centro - Conceição de Macabu	6	2	4
8	Rio das Ostras	Alameda Desembargador Ellis Hermidyo Figueira 1999, Jardim Campomar	21	3	15
8	Casimiro de Abreu	R. Valdemir Henriger da Silva, 600 - Centro, Casimiro de Abreu	5	1	4

9	Seropédica	Antiga Estrada Rio São Paulo, Km 41, nº 300, sala 206, Jardim São Jorge - Seropédica	15	3	6
9	Paraty	Rua Santa Rita, nº 208 - Centro	8	2	4
9	Mangaratiba	Estrada São João Marcos, s/nº, Praia do Saco - Mangaratiba (ao lado da delegacia)	8	2	6
9	Itaguaí	Av. General Bocaiúva nº 254 - Centro	47	7	15
9	Angra dos Reis	Rua Osvaldo Neves Martins, 142, 2º andar, Centro	6	1	6
9	Angra dos Reis	Rua Coronel Carvalho, 230 A, Centro (ao lado do Colégio Estadual Athur Vargas)	35	10	15
10	Paracambi	Rua Alberto Leal Cardoso, 92, Centro	9	2	6
10	Eng. Paulo De Frontin	ESTRADA LUCIANO MEDEIROS 568 (FÓRUM)	4	1	4
10	Mendes	Rua Alberto Torres, 114, Centro	8	2	4
10	Vassouras	Av. Marechal Paulo Torres, 731, Centro	11	2	4
10	Rio Das Flores	Rua João Carvalho Da Rocha, 268, Centro	3	1	6
10	Valença	Rua Padre Lunna, 99, Sobreloja 112, Centro	28	5	15
10	Barra Do Piraí	RUA JOSÉ ALVES PIMENTA, 1221, MATADOURO, BARRA DO PIRAÍ, RJ	29	6	15
11	Teresópolis	Rua Rui Barbosa, 662 - Varzea	61	15	15
11	Sapucaia	Praça Barão de Ayuriema, 75 - Centro (PRAÇA BARÃO DE AYURUOCA 75)	5	2	4
11	São José do Vale Rio Preto	Rua Senhor dos Passos, 37 - Centro	6	2	4
11	Carmo	Rua Martins Campos, 137 - Centro (37)	6	2	6
11	Sumidouro	Praça Getúlio Vargas, 61 (Próx. Aos correios e praça da igreja)	7	2	6
12	Campos dos Goytacazes	Estrada Santa Rosa, s/nº - Campos dos Goytacazes	3	1	4
12	Campos dos Goytacazes	Av. XV de Novembro, nº. 269, Centro - Campos dos Goytacazes	66	17	15
12	Campos dos Goytacazes	Av. Alberto Torres, nº 371, Parque Leopoldina - Campos dos Goytacazes	26	4	15
12	São João da Barra	Rua do Sacramento, nº 223, baixo, Centro - São João da Barra	12	2	4
12	Cardoso de Moreira	Praça Ibrahim Assed, Centro / RUA CORONEL SALGUEIRO 84/85	1	1	4
12	Italva	R Aristides Gonçalves De Sousa, 86, São Caetano, Forum	5	2	4
12	São Fidélis	R Guaraciaba, 245, Centro	12	2	6
12	São Francisco do Itabapoana	Rod Afonso Celso, s/nº - Centro (Fórum) - São Francisco do Itabapoana	6	2	4
CAPITAL	Santa Cruz	Rua Olavo Bilac, s/n Fórum	4	2	4
CAPITAL	Santa Cruz	Rua Medeiros de Albuquerque, 82	45	7	6

CAPITAL	Campo Grande	Carlos da Silva Costa, 141, Fórum	2	1	4
CAPITAL	Campo Grande	Rua Maria Tereza, 75, 4º Andar	87	17	30
CAPITAL	Bangu	Rua Silva Cardoso, 128	57	11	15
CAPITAL	Bangu	Rua 12 de Fevereiro, s/n - Fórum	9	3	4
CAPITAL	Sulacap	Avenida Marechal Fontenelli - Sulacap	18	5	4
CAPITAL	Barra	Av. Luiz Carlos Prestes, s/n Fórum	57	12	20
CAPITAL	Leopoldina	Rua Filomena Nunes, 1071 - 1º Andar	3	1	6
CAPITAL	Leopoldina	Rua Filomena Nunes, 1071 - 3º Andar	7	2	-
CAPITAL	Leopoldina	Rua Filomena Nunes, 1071 - 4º Andar	21	4	-
CAPITAL	Leopoldina	Rua Filomena Nunes, 1071 - 6º Andar	30	5	-
CAPITAL	Olaria	Rua Lucena, s/n - Olaria	17	4	4
CAPITAL	Madureira	Rua Ermani Cardoso, 152	51	10	20
CAPITAL	Jacarepaguá	Estrada do Gabinal, 313 - RioShopping	4	1	4
CAPITAL	Jacarepaguá	Rua Padre Ventura, 50 - Taquara	16	4	4
CAPITAL	Jacarepaguá	Rua Professor Francisco Piragibe, 80 - Fórum	35	5	10
CAPITAL	Jacarepaguá	Rua Professor Francisco Piragibe, 151	38	9	30
CAPITAL	Vila Isabel	Rua Teodoro da Silva, 336 - Vila Isabel	19	5	4
CAPITAL	Gávea	PUC-RIO	1	1	4
CAPITAL	Gávea	Rua Berta Lutz, 85 - Rocinha	10	2	4
CAPITAL	Tijuca	Rua Conde de Bonfim, 255 - Lj 166	2	1	4
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 - Sobreloja - Fórum	14	16	60
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 -3º andar - Fórum	2	0	60
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 -7º andar - Fórum	4	0	60
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 -Sala 904 - Fórum	8	0	4
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 -Sala 1215 - Fórum	3	0	15
CAPITAL	Centro	Av. Erasmo Braga, 115 - 13º andar - Fórum	4	0	60
CAPITAL	Centro	Rua Dom Manuel, s/n	6	2	6
CAPITAL	Centro	Rua São José, 35 - 13º Andar - Menezes Cortes	425	111	60
CAPITAL	Centro	Rua São José, 35 - 15º Andar - Menezes Cortes	426	60	60
CAPITAL	Centro	Avenida Nilo Peçanha, 12 - 9º Andar	91	26	15
CAPITAL	Centro	Av. Marechal Câmara, 314	360	56	60
CAPITAL	Centro	Av. Marechal Câmara, 314 - CRC	11	0	10
CAPITAL	Centro	Av. Marechal Câmara, 314 - FESUDEPERJ	4	0	30
CAPITAL	Centro	Avenida Rio Branco, 147	240	56	40
CAPITAL	Centro	Avenida Marechal Câmara, 271	98	13	10
CAPITAL	Centro	Rua do Ouvidor, 90 - 4º Andar	17	4	4

CAPITAL	Centro	Avenida Presidente Vargas, 403 - Sobreloja	18	4	4
CAPITAL	Centro	Avenida Rodrigues Alves, 731A - Saúde	6	1	4
CAPITAL	Centro	Rua da Assembléia, 77	17	3	4
CAPITAL	Leblon	Rua Humberto de Campos, 315	13	2	6
CAPITAL	Copacabana	Rua Siqueira Campos - Shopping Antiquarius - Sobreloja	1	1	4
CAPITAL	Laranjeiras	Rua Moura Brasil, 23	9	2	6
CAPITAL	Botafogo	Rua Assunção, 512	2	1	4
CAPITAL	Ilha do Governador	Praia de Olaria, s/n - Cocotá - Fórum	33	8	15
CAPITAL	Benfica	Presídio - Rua Célio Nascimento, S/Nº - Benfica / RJ	9	2	4
CAPITAL	Pilares	Rua Glaziou, 68	15	5	4
CAPITAL	São Cristovão	Rua São Luiz Gonzaga, 107	12	2	4
CAPITAL	Irajá	Rua Monsenhor Félix, 512	10	2	4
CAPITAL	Maracanã	Rua Senador Furtado, 8	2	1	4
CAPITAL	Maracanã	Av. Pres. Castelo Branco - Estádio Maracanã	1	1	-
CAPITAL	Engenho de Dentro	R. José dos Reis, 425 - Estádio Nilton Santos (Engenhão)	1	1	-
CAPITAL	Pavuna	Avenida Sargento de Milícias, s/n	20	4	4
CAPITAL	Anchieta	Praça Jesuíno Ventura, s/n	14	3	4
CAPITAL	Méier	Rua Santa Fé, 50	114	24	40
CAPITAL	Brasília	Brasília	9	2	15



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0909122** e o código CRC **F5FBC384**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO F - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO CONTRATADOS

1. OBJETIVO

1.1. Por padrão, todos os itens, com periodicidade única, mensal, trimestral, semestral, ou anual, deverão ter a entrega do relatório, ou de outra forma de demonstrativo estipulado, em até cinco dias úteis a partir do início do mês subsequente ao período tratado. Esse período poderá ser modificado, caso seja declarado de forma diferenciada para qualquer dos itens a seguir, prevalecendo, excepcionalmente, nesse caso, o período destacado no corpo do item.

1.2. Da mesma forma, o tópico "Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções", deverá, por padrão, adotar como base a incidência sobre o valor mensal da categoria do item. Essa adoção poderá ser modificada, ocorrendo sobre outro valor base, como por exemplo, sobre o valor total da fatura mensal, ao invés do valor mensal da categoria. Eventuais modificações deverão estar declaradas em cada item e, nesse caso, prevalecerão.

1.3. Qualquer artefato como, por exemplo, documentação necessária, planilha, relatório, ou outro qualquer, necessário para a aferição de algum dos índices apresentados abaixo, caso não esteja claramente definido no item correspondente, deverá ser confeccionado pela CONTRATADA. Ela deverá apresentar os tipos e formatos adequados, que serão avaliados e aprovados pela CONTRATANTE nos quesitos conteúdo, forma e quantidade necessários. Esse processo deverá ser totalmente concluído e os artefatos deverão estar totalmente aprovados em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato. O não cumprimento, ou a impossibilidade de aferição, de qualquer um dos índices abaixo, por ausência na definição de qualquer dos artefatos necessários, sujeitará a CONTRATADA às sanções definidas no item correspondente.

1.4. A CONTRATADA deverá continuamente apresentar melhorias, avanços e inovações que antes de implementadas deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE. Essas iniciativas, uma vez aprovadas, não acarretarão aumento de custo para a DPRJ. A negativa, ou diferimento em qualquer iniciativa por parte da CONTRATANTE, em hipótese alguma, poderá ser motivo para alegação de dificuldade ou continuidade na realização dos serviços contratados.

1.5. Casos de artefatos entregues pela CONTRATADA que demandem um tempo para análise por parte da CONTRATANTE deverão ter esse tempo de análise expurgado do tempo total contabilizado para efeito de aplicação de possíveis multas / sanções.

1.6. Em cada uma das categorias abaixo citadas, uma vez não atendida a Meta a Cumprir, serão aplicadas as sanções / penalidades tratadas em cada caso, sempre respeitando o limite de 30% ao mês da fatura.

2. INDICADORES DE SUPORTE DE TIC

2.1. Tempo Médio na Fila de Espera

- **Finalidade:** Garantir que os usuários tenham celeridade em seu atendimento através da central telefônica do service desk.
- **Meta a Cumprir:** 2 (dois) minutos no máximo de espera.
- **Instrução de Medição:** As informações serão extraídas do sistema do *call center* (SISTEMA VOX). Deverão ser disponibilizadas em relatório apresentado pela CONTRATADA.
- **Forma de Acompanhamento:** Relatório gerado pela CONTRATADA
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Hora que o ligação foi atendida - Hora que a ligação entrou em espera)
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada ligação não atendida dentro do prazo, com cálculo baseado na categoria.
- **Observações:** Em casos especiais, o fiscal do contrato pode avaliar a aplicação da glosa, sempre motivando sua decisão.

2.2. Tempo de Primeiro Atendimento e Direcionamento para Equipe Responsável

- **Finalidade:** Garantir que o atendimento / escalonamento seja feito de forma célere a equipe responsável pela solução da demanda.
- **Meta a Cumprir:** Avaliar chamado, realizar categorização devida e direcionar os chamados de forma correta em até 30 minutos.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá ser gerado relatório da ferramenta de GSTI implantada.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá gerar relatório com os chamados atendidos, indicando o tempo calculado, conforme cálculo descrito no item "Mecanismo de Cálculo". O relatório deverá ser enviado à equipe de fiscalização.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Hora do registro de abertura do chamado para equipe da central de atendimento - hora do recebimento do chamado pela equipe responsável para solução). Este período deverá ser de até 30 minutos. Chamado com tempo maior que o estipulado, deverá ser considerado fora do prazo.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,2% do valor cobrado pela categoria para cada OS não tratada no prazo.
- **Observações:** Em caso de encaminhamento errado, a glosa também poderá ser aplicada.

2.3. Tempo para Escalonamento a Fornecedor Externo

- **Finalidade:** Garantir que os fornecedores de outros contratos de ativos de TIC da Defensoria sejam acionados tempestivamente.
- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados deverão ser encaminhados dentro do prazo de até 04 (quatro) horas para os demais prestadores de serviços de TIC.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada e o cruzamento de dados necessário com os sistemas de outras contratadas, quando for o caso.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à

equipe de fiscalização com a lista de chamados atendidos por fornecedores externos e mostrar o tempo passado entre a data de abertura do chamado junto a Defensoria e a data de abertura do chamado junto ao fornecedor externo. Para tanto, se necessário, deverá haver o cruzamento de dados do GSTI implantado na CONTRATANTE e o sistema utilizado para abertura de chamados com a outra CONTRATADA.

- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora do encaminhamento do chamado para fornecedor externo – data e hora do recebimento do chamado pela central de atendimento da Defensoria).
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% do valor da categoria por cada OS não encaminhada dentro do prazo estabelecido.
- **Observações:** Eventualmente, para o diagnóstico da necessidade de acionamento de terceiros, a primeira visita técnica requer agendamento de acordo com a disponibilidade do usuário. Nos casos de primeiro atendimento agendado, o tempo calculado deverá desprezar o período em que a OS ficou paralisada aguardando o agendamento.

2.4. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços (SLA's).
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,1% do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

2.5. Indicador de Atendimento Resolvido em Localidade Classificada como VIP em até 2 (duas) horas na Capital e em até 4 (quatro) horas no interior.

- **Finalidade:** Garantir que as unidades administrativas classificadas como VIP sejam atendidas de forma imediata.
- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados abertos por usuários lotados em unidades administrativas classificadas como VIP deverão ser solucionados em até 2 (duas) horas na Capital e em até 4 (quatro) horas no interior.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá ser gerado relatório da ferramenta de GSTI implantada, com todos os chamados abertos por usuário lotados nas unidades administrativas classificadas como VIP e que tenha sido classificado nas categorias de serviço passíveis de atendimento VIP. Será observada a hora de abertura do chamado e a hora de fechamento do

chamado para a medição do tempo de atendimento.

- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá elaborar relatório com os chamados atendidos as localidades consideradas VIP, com o tempo de atendimento calculado. Entende-se como tempo de atendimento: a data e hora de abertura do chamado até a data e hora de conclusão do chamado (Solução aplicada). O relatório deverá ser enviado à equipe de fiscalização.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Hora de fechamento do chamado - Hora de abertura do chamado). O resultado deverá ser até 2 (duas) horas na Capital e em até 4 (quatro) horas no interior.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,1% do valor cobrado pela categoria para cada OS não solucionada no prazo.
- **Observações:** Dependendo da complexidade dos pedidos, o tempo máximo de atendimento pode ser flexibilizado. Nesses casos, o fiscal do contrato poderá avaliar e dispensar a cobrança da glosa para OS específicas.

2.6. Indicador de Reabertura do Chamado (IRC)

- **Finalidade:** O indicador tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo acordado no catálogo de serviços (SLA).
- **Meta a Cumprir:** Contabilizar a quantidade de eventos de reabertura de chamados que não tiveram sua solicitação ou incidente atendidos.
- **Instrução de Medição:** Os dados deverão ser apresentados pela CONTRATADA em relatório e poderão ser analisados com auxílio da ferramenta de geração de OS's (Sistema de chamados open source atualmente utilizado: GLPI).
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos e quais foram reabertos pelo demandante. Os chamados reabertos devem ter suas justificativas de não conclusão no relatório.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Corresponde à quantidade unitária de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando o seu chamado não foi devidamente atendido.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada OS reaberta e que após avaliação da equipe de fiscalização tenha-se compreendido a falha no atendimento.
- **Observações:** Diversos atendimentos semelhantes em sequência também são entendidos como chamados reabertos, configurando evidência de que o problema não foi solucionado apesar da OS ter sido fechada.

2.7. Pesquisa de Satisfação de Atendimento Igual ou Superior a 4 Estrelas

- **Finalidade:** Garantir a qualidade do atendimento ao usuário final.
- **Meta a Cumprir:** 90% dos chamados deverão ser avaliados pelo usuário com 4 ou 5 estrelas.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, os chamados com suas devidas pesquisas respondidas serão exportados da base de chamados da solução de GSTI implantada.

- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar um relatório à equipe de fiscalização contemplando os chamados que foram atendidos no período e que tiveram pesquisas de satisfação respondidas.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (total de chamados avaliados com 4 ou com 5 estrelas / total de chamados avaliados) *100.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Em caso de não cumprimento da meta estabelecida, será aplicado glosa de 0,5% do valor da categoria a cada percentual abaixo da meta.
- **Observações:** Somente chamados avaliados pelos usuários serão contabilizados. Eventuais classificações errôneas do usuário devidamente comprovada poderão ser dispensados da aplicação de glosa.

2.8. Verificação de atendimentos telefônicos auditados (Gravações das ligações)

- **Finalidade:** Aferir qualidade das chamadas telefônicas atendidas, garantindo padronização nas informações e atendimentos prestados ao usuário de TIC .
- **Meta a Cumprir:** Todas as ligações devem possuir padrão de atendimento de acordo com a Base de Conhecimento existente.
- **Instrução de Medição:** A partir de um relatório total de chamados atendidos via telefone gerado pela CONTRATADA, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE deve eleger um grupo de ligações para auditoria. A equipe então acessará o sistema do call center (SISTEMA VOX) para que possa ser escutada gravação das ligações eleitas. O atendimento prestado então será validado se estava de acordo com a Base de Conhecimento existente.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Quantidade de ligações auditadas que não estavam de acordo com a Base de Conhecimento.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada ligação avaliada com falha no atendimento.
- **Observações:** A ligação avaliada com falha, deverá ter detalhamento quanto a inconformidade identificada em relação ao processo de atendimento.

2.9. Verificação de atendimentos via chat auditados

- **Finalidade:** Aferir qualidade nas conversações realizadas pela CONTRATADA na plataforma de chat da instituição, garantindo padronização nas informações e atendimentos prestados ao usuário de TIC.
- **Meta a Cumprir:** Todos os atendimentos devem possuir padrão de atendimento de acordo com a Base de Conhecimento existente.
- **Instrução de Medição:** A partir de um relatório total de chamados atendidos via WhatsApp gerado pela CONTRATADA, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE deve eleger um grupo de chamados para auditoria. A equipe então acessará o sistema de WhatsApp para que possa ser lido o atendimento realizado. O atendimento prestado então será validado se estava de acordo com a Base de Conhecimento existente.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Quantidade de atendimentos auditadas que não estavam de acordo com a Base de Conhecimento.

- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada chamado avaliado com falha no atendimento.
- **Observações:** O atendimento avaliado com falha, deverá ter detalhamento quanto a inconformidade identificada em relação ao processo de atendimento.

2.10. Avaliação de consistência do conteúdo de chamados auditados.

- **Finalidade:** Garantir que os analistas estejam atendendo e registrando corretamente os chamados técnicos e que, conseqüentemente, os usuários estejam obtendo qualidade nas informações prestadas e as soluções devidas.
- **Meta a Cumprir:** 100% dos chamados auditados deverão estar corretamente atendidos. Entende-se por corretamente atendidos, os registros onde perceba-se clareza que a insatisfação e/ou problema manifestado pelo usuário foi resolvido de forma eficaz, evitando soluções de contorno, classificados de forma correta e seguindo a Base de Conhecimento.
- **Instrução de Medição:** A equipe de fiscalização analisará alguns chamados atendidos pela CONTRATADA. A escolha dos chamados poderá ser feita de forma aleatória dentro do período medido, a quantidade não será previamente definida. A ferramenta para extração de informações será o sistema de chamados técnicos (Atualmente o sistema de chamados utilizado pela instituição é o sistema open source GLPI).
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Os chamados auditados serão avaliados em conteúdo, em tempo, em priorização, em encaminhamento para a área da solução do chamado. Estes deverão estar consistentes com os procedimentos usados na base de conhecimento e deverão ser solucionados de forma correta. As informações adicionadas no histórico do chamado deverão ter clareza quando ao problema identificado e solução aplicada.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada OS inconsistente. Entende-se por inconsistente, o atendimento que não possuir procedimento na base de conhecimento, a classificação correta e que não apresentar clareza quanto ao tratamento aplicado.
- **Observações:** A OS avaliada com inconsistência, deverá ter detalhamento quanto a inconformidade identificada em relação ao processo de atendimento.

3. INDICADORES DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

3.1. Pontualidade no Envio do Relatório Mensal de Indicadores

- **Finalidade:** Evitar o atraso no processo de faturamento. A atividade de avaliação do relatório de indicadores de atendimentos e possíveis glosas referentes a não cumprimento de prazos se faz necessária para atesto da autoridade competente e aprovação da emissão da nota fiscal. O detalhamento quanto as etapas para emissão de nota fiscal mensal dos serviços prestados constam no termo de referência item "18 - RECEBIMENTO E AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS".
- **Meta a Cumprir:** O relatório de pré-faturamento deve ser entregue dentro do prazo estipulado no Termo de Referência, sem erros e com as informações devidas para o início da análise do serviço prestado pela equipe de fiscalização

contratual.

- **Instrução de Medição:** Relatórios enviados pela CONTRATADA à equipe fiscalizadora da CONTRATANTE deverão ser enviados dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE, conforme definido no Termo de Referência, com a completude adequada e livre de erros ou imperfeições.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Avaliação da data de recebimento do Ofício ou E-mail que contenha o relatório de Pré-Faturamento.
- **Cálculo:** Quantidade de dias entre a Data final do recebimento do Caderno de Pré-Faturamento - Data esperada para o recebimento do Caderno de Pré-Faturamento.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,2% sobre o valor mensal da categoria por dia útil de atraso.
- **Observações:** Caso a CONTRATADA envie o relatório de forma imperfeita ou sem as informações necessárias, a equipe de fiscalização poderá rejeitar o relatório para que seja refeito. O tempo total deve contar a data final da entrega, expurgando os dias em que a CONTRATANTE levou para avaliar a documentação.

3.2. Pontualidade na atualização do Catálogo de Serviços

- **Finalidade:** Garantir que o catálogo de serviços de TIC da Defensoria se mantenha atualizado.
- **Meta a Cumprir:** Todos os serviços prestados pela CONTRATANTE deverão constar no catálogo. Este deverá ser mantido atualizado pela CONTRATADA. Caso seja necessário, ou viável, a CONTRATADA deverá propor a implementação de um novo catálogo em até 30 dias após o início da operação sob o novo contrato. Essa possível nova implementação dependerá de aprovação da CONTRATADA.
- **Instrução de Medição:** Entrega do catálogo de serviços atualizado pela CONTRATADA, em até 05 dias úteis após cada ciclo de acompanhamento. A ferramenta de chamados (GLPI) também poderá servir de base para a geração da informação. Rotineiramente o catálogo do sistema de chamados deverá ser atualizado de acordo com o serviços alinhados e autorizados pela equipe de gestão da CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria.
- **Periodicidade:** Semestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** Apresentação do Catálogo através de reuniões ou correio eletrônico.
- **Início da Vigência:** A contar do início da operação da empresa
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% no valor da categoria, por dia útil de atraso, em caso de não atualização do catálogo dentro do prazo estabelecido pela CONTRATANTE, sendo expurgado o tempo de aprovação por parte da contratante.

3.3. Pontualidade na migração da Base de Conhecimento Atual para Novo Formato

- **Finalidade:** Garantir que a base de conhecimento atual seja migrada para o formato implementado pela CONTRATADA e que tenha processos alinhados com o atendimento técnico.
- **Meta a Cumprir:** Toda a base deverá ser migrada dentro dos 03 (três) primeiros meses iniciais da vigência contratual.

- **Instrução de Medição:** Será utilizada a base de conhecimento produzida pela CONTRATANTE (ferramenta atualmente utilizada, sistema de chamados open source GLPI) para a extração das informações solicitada, com possibilidade de continuidade de uso do sistema e rotina de atualizações da base existente.
- **Forma de Acompanhamento:** A empresa CONTRATADA deverá apresentar um relatório ao término dos 03 (três) primeiros meses de contrato, contemplando as informações sobre a base de conhecimento migrada, comprovando que todas as informações pré-existentes na base de conhecimento da CONTRATANTE encontram-se no novo formato disponibilizado pela CONTRATADA.
- **Periodicidade:** Único
- **Mecanismo de Cálculo:** Validação de 100% dos procedimentos migrados. Em caso de identificação de item faltante, aplica-se glosa.
- **Início da Vigência:** Imediata
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% no valor da categoria, por dia útil de atraso, em caso de não migração completa da base de conhecimento para o novo formato, sendo expurgado o tempo de aprovação por parte da contratante.

3.4. Manutenção de CMDB

- **Finalidade:** Garantir que o inventário de ativos de TIC seja mantido. Será avaliada também a implantação de uma gerência de configuração mais aprofundada, como a gerência de software, essa avaliação será realizada periodicamente pela CONTRATADA e CONTRATANTE, considerando a maturidade atingida.
- **Meta a Cumprir:** 95% do parque contratado deverá estar cadastrado no sistema
- **Instrução de Medição:** A CONTRATADA deverá apresentar o inventário contendo itens de configuração (hardware) à CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório comparando o quadro de ativos contratados com o parque cadastrado no sistema de configuração de ativos.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Quantidade de ativos inventariados, com sua localização identificada / Quantidade de ativos conhecidos.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% no valor da categoria, a cada 1 (um) por cento abaixo da meta estabelecida.
- **Observações:** Os ativos a serem inventariados minimamente serão estabelecidos pela equipe de fiscalização contratual.

3.5. Implantação de mudanças na ferramenta de ITSM dentro do prazo estipulado pela CONTRATANTE a cada requisição de mudança

- **Finalidade:** Garantir que as mudanças solicitadas pela CONTRATANTE sejam devidamente registradas no sistema.
- **Meta a Cumprir:** Todas as mudanças solicitadas deverão ser implantadas.
- **Instrução de Medição:** Será utilizada a ferramenta de gestão de serviços (Sistema de chamados open source GLPI) para consulta e geração de relatório pela CONTRATADA.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização comparando as solicitações feitas pela CONTRATANTE e as efetivamente atendidas pela CONTRATADA. Os casos não atendidos em conformidade com o solicitado deverão ser justificados.
- **Periodicidade:** Mensal

- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento acordado entre as partes. Os chamados que tiverem um tempo de atendimento maior que o previsto serão eleitos para penalização.
- **Início da Vigência:** Após período de adaptação da empresa (3 meses) da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,1% à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.

3.6. Identificação de Item de Configuração localizado em local divergente do apontado no CMDB

- **Finalidade:** Garantir que o sistema de itens de configuração esteja representando a realidade da distribuição de ativos da Defensoria
- **Meta a Cumprir:** Todos os itens inventariados deverão estar nos locais em que estiverem apontados pelo sistema.
- **Instrução de Medição:** O Sistema de Configuração utilizado para controle de inventários poderá prover as informações necessárias para a auditoria a ser realizada pela CONTRATANTE. A visitação ao local feita pelos técnicos também poderá servir de insumo para identificação de itens cadastrados em local divergente do que foi cadastrado.
- **Forma de Acompanhamento:** A partir do relatório de itens inventariados pela CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá auditar se o ativo está no local indicado.
- **Periodicidade:** Por demanda ou por auditoria.
- **Mecanismo de Cálculo:** Todos os itens inventariados deverão estar nos locais apontados pelo sistema.
- **Início da Vigência:** A partir do prazo de adaptação da empresa (3 meses)
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% no valor da categoria, por ativo encontrado em local divergente do informado pela CONTRATADA no CMDB, analisando possíveis justificativas de movimentação não registradas.

3.7. Atualização da Base de Conhecimento (Identificação de Procedimentos Não Cadastrados)

- **Finalidade:** Garantir que a base de conhecimento esteja sempre atualizada de acordo com o processo de atendimento.
- **Meta a Cumprir:** Todos os procedimentos técnicos de atendimento deverão estar cadastrados na base de conhecimento.
- **Instrução de Medição:** Será utilizada a base de conhecimento implementada em novo formato pela CONTRATADA.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria feita pela CONTRATANTE. A escolha dos itens pode ocorrer de forma aleatória.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Toda base de conhecimento sobre os procedimentos de atendimento de cada serviço descrito no Catálogo de Serviço deve estar corretamente atualizada.
- **Início da Vigência:** A partir do prazo de adaptação da empresa (3 meses)
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% no valor da categoria para cada procedimento identificado como não atualizado na base de conhecimento.

3.8. Qualidade e pontualidade de implantação de Processos ITIL, a partir da demanda da CONTRATANTE.

- **Finalidade:** Garantir que a CONTRATADA execute a implantação dos processos ITIL dentro do prazo previsto no Termo de Referência.
- **Meta a Cumprir:** Implantação dos processos ITIL na data prevista no cronograma do Plano de Implantação de Processos aprovado.
- **Instrução de Medição:** Cronograma do Plano de Implantação de Processos aprovado e validação da implantação pela equipe da CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** Reuniões, cronogramas e demais artefatos entregues pela CONTRATADA.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Os artefatos entregues deverão estar de acordo com o que foi solicitado e apresentado pela CONTRATADA no Plano de Implantação de Processos ITIL, sem necessidade de ajuste, e os processos devem estar devidamente implantados. Para garantir a entrega, a CONTRATANTE irá validar se o processo foi implantado na data inicialmente prevista no Plano de Implantação.
- **Início da Vigência:** A partir do prazo de adaptação da empresa (3 meses).
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5%, no valor da categoria, a cada dia de atraso, na implantação dos processos, em conformidade com o Plano de Implantação de Processos ITIL previamente aprovado pela CONTRATANTE.
- **Observações:** Os processos deverão estar implementados dentro dos prazos previstos no Termo de Referência.

4. INDICADORES DE SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES

4.1. Disponibilidade de sistemas e serviços

- **Finalidade:** Manter a disponibilidade dos sistemas e serviços.
- **Meta a Cumprir:** Os sistemas considerados com impacto Gravíssimos e Graves deverão estar disponíveis 99% do tempo ao longo de cada mês, os demais deverão estar disponíveis no mínimo 98% do tempo.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Monitoramento, por exemplo, Zabbix.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatórios gerado pelas ferramentas apontadas no Instrumento de Medição, que deverão ser entregues mensalmente pela CONTRATADA em até 05 dias úteis após o encerramento do mês.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:**

I - No caso dos sistemas críticos (Gravíssimos e Graves): Para cada sistema nessa situação, calcular (Somatório do tempo de atividade durante o mês dos sistema classificado como Gravíssimo ou Grave / Somatório do Tempo total esperado de atividade ao longo do mês dos sistema classificado como Gravíssimo ou Grave) * 100.

II - Para os demais sistemas: Para cada sistema nessa situação, calcular (Somatório do tempo de atividade durante o mês do sistema não classificado como Gravíssimo ou Grave / Somatório do Tempo total esperado de atividade ao longo do mês do sistema não classificado como Gravíssimo ou Grave) * 100

- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções :**

III - Aplicar 1% (um por cento) de redução sobre o valor mensal da categoria para cada ponto percentual abaixo da meta para sistemas classificados com impacto Grave ou Gravíssimo;

IV - No caso dos demais sistemas, aplicar 0,5% (zero vírgula cinco por cento) de redução sobre o valor mensal para cada ponto percentual abaixo da meta.

- **Observações:** Considerar lista de sistemas críticos no ANEXO D - Principais Sistemas.

4.2. Disponibilidade dos serviços de monitoramento (Zabbix, Grafana)

- **Finalidade:** Manter a disponibilidade dos serviços de monitoramento (Zabbix, Grafana).
- **Meta a Cumprir:** Cada sistema de monitoramento deverão estar disponíveis 99,5% do tempo ao longo de cada mês.
- **Instrumento de Medição:** Por meio de métricas e coleta de dados do agente de serviço.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor com apresentação das métricas citadas no Instrumento de Medição.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Para cada sistema de monitoramento, calcular (Somatório do Tempo efetivo de atividade de cada serviço de monitoramento durante o mês / Somatório do Tempo total esperado de atividade de cada serviço de monitoramento durante o mês) * 100.
- **Início da Vigência:** A partir da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Uma vez que a Meta a Cumprir não seja atendida, aplicar 0,5% de glosa sobre o valor da categoria para cada ponto percentual abaixo da meta.
- **Observações:** Todos os sistemas de monitoramento deverão estar em conformidade com o parâmetro definido em Meta a Cumprir.

4.3. Chamados solucionados dentro do prazo estabelecido

- **Finalidade:** Manter a agilidade e efetividade na solução de chamados das aplicações classificadas como Gravíssimos ou Graves conforme item 2 do anexo D .
 - I - Aplicações classificadas Gravíssimos ou Graves e serviços totalmente indisponíveis: Solução <= 1:30 hora.
 - II - Aplicações classificadas Gravíssimos ou Graves e serviços parcialmente indisponíveis: Solução <= 3 horas.
 - III- Aplicações classificadas Gravíssimos ou Graves e serviços disponíveis com degradação, alarmes: Solução <= 5 horas.
- **Meta a Cumprir:** Para os chamados Gravíssimos ou Graves, no mínimo 99% dos chamados deverão ser atendidos com base no prazo para solução estabelecido no chamado.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização extraído da ferramenta de ITSM.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Chamados Gravíssimos ou Graves: (Tempo levado para a solução do incidente - Tempo esperado para a solução do Incidente).
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Caso a respectiva meta não seja atendida, seja para os chamados Gravíssimos ou Graves aplicar penalidade

definidas abaixo:

- I - Totalmente indisponíveis: Multa de 5% do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 30%
- II - Parcialmente indisponíveis: Multa de 3% do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 30%
- III - Disponíveis com degradação: Multa de 2% do valor mensal, por hora ou fração de hora de atraso, até o limite de 30%

4.4. Índice de rejeição de requisições de mudança

- **Finalidade:** Atender efetivamente as requisições de mudanças solicitadas.
- **Meta a Cumprir:** Garantir que nenhuma requisição de mudança sofra rejeição de entrega.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização extraído da ferramenta de ITSM com as OS's de mudança e seu respectivo histórico para avaliação das rejeições e aprovações ocorridas.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Total de mudanças solicitados no mês - Total de requisições de mudanças sem registro de rejeição de entrega).
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Aplicar 1% sobre o valor da categoria, a cada requisição de mudança que tenha sofrido rejeição.
- **Observações:** Este índice apura a efetividade de uma mudança, observando se o objetivo da mudança foi atingido, conforme descrito em seu planejamento.

4.5. Operações de Rollback executadas com sucesso

- **Finalidade:** Garantir a atomicidade da transação, voltando ao estado original em caso de falha, ou anormalidade.
- **Meta a Cumprir:** Garantir que todas as operações de Rollback sejam realizadas com sucesso.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório a equipe de fiscalização contemplando as evidências dos sucesso ou falhas do Rollback .
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Total de operações de Rollback executadas com sucesso no mês - Total de operações de Rollback não executadas ou com falha no mês)
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Uma vez não atendida a Meta a Cumprir, aplicar 5% de redução sobre o valor mensal da categoria para cada operação de Rollback não concluída com sucesso.
- **Observações:** Em caso de falhas na atualização a operação de Rollback deve ser realizada para garantir a atomicidade dos dados, permitindo a recomposição do estado original anterior a mudança.

4.6. Tempo para Escalonamento a Fornecedor Externo

- **Finalidade:** Garantir que os fornecedores de outros contratos de ativos de TIC

da Defensoria sejam acionados tempestivamente.

- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados deverão ser encaminhados dentro do prazo de até 02 (duas) horas para os demais prestadores de serviços de TIC.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada e o cruzamento de dados necessário com os sistemas de outras contratadas, quando for o caso.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização com a lista de chamados atendidos por fornecedores externos e mostrar o tempo passado entre a data de abertura do chamado junto a Defensoria e a data de abertura do chamado junto ao fornecedor externo. Para tanto, se necessário, deverá haver o cruzamento de dados do GSTI implantado na CONTRATANTE e o sistema utilizado para abertura de chamados com a outra CONTRATADA.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora do encaminhamento do chamado para fornecedor externo – data e hora do recebimento do chamado pela central de atendimento da Defensoria).
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% do valor da categoria por cada OS não encaminhada dentro do prazo estabelecido.
- **Observações:** Eventualmente, para o diagnóstico da necessidade de acionamento de terceiros, a primeira visita técnica requer agendamento de acordo com a disponibilidade do usuário. Nos casos de primeiro atendimento agendado, o tempo calculado deverá desprezar o período em que a OS ficou paralisada aguardando o agendamento.

4.7. Administração, instalação e atualização de certificados digitais

- **Finalidade:** Manter os certificados digitais atualizados.
- **Meta a Cumprir:** Manter os certificados digitais 100% do tempo atualizados.
- **Instrumento de Medição:** Validação de atualização do certificado digital conforme Contratos de Certificação.
- **Forma de Acompanhamento:** Ferramenta de Monitoramento .
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** A CONTRATADA deverá manter o conjunto de aplicações suportadas com os devidos certificados instalados e atualizados.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Aplicar glosa mensal de 1% de redução sobre o valor mensal da categoria para cada certificado identificado como desatualizado em algum dia do mês, a cada mês em que a pendência persistir.
- **Observações:** Os certificados digitais deverão ser mantidos atualizados, com revisões preventivas. Caberá à CONTRATANTE prover os certificados e promover as devidas atualizações, cabendo à CONTRATADA a sua instalação e atualização nas aplicações.

5. INDICADORES DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

5.1. Percentual de ativos, links ou serviços elencados como prioritários monitorados

- **Finalidade:** Manter a cobertura dos ativos, links ou serviços elencados como prioritários monitorados.
- **Meta a Cumprir:** Todos os ativos, links ou serviços elencados como prioritários deverão ser monitorados pelas ferramentas de monitoramento.
- **Instrumento de Medição:** Por meio de métricas e coleta de dados do agente de

serviço.

- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pela CONTRATADA indicando o percentual de cobertura dos ativos, links ou serviços elencados ao longo de todo o mês comparado ao parâmetro Meta a Cumprir.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Total de ativos, links ou serviços elencados para monitoramento - Total de ativos, links ou serviços elencados efetivamente monitorados.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Aplicar 0,5% de glosa sobre o valor da categoria para cada ativos, links ou serviços não monitorado.
- **Observações:** Os ativos, links ou serviços a serem monitorados serão aqueles que tenha o pedido de monitoramento formalizado pela CONTRATANTE.

5.2. Índice de acionamentos de problemas identificados pela equipe de monitoramento

- **Finalidade:** Identificar e acionar proativamente mediante a ocorrência de problemas identificados pela equipe de monitoramento.
- **Meta a Cumprir:** 85% dos acionamentos de problemas identificados deverão ser realizados pela equipe de monitoramento da CONTRATADA.
- **Instrumento de Medição:** Relatório de problemas extraídos da ferramenta de GSTI.
- **Forma de Acompanhamento:** Validação da iniciativa por parte da CONTRATADA para registro de problemas identificados na infraestrutura, observando quem foi o responsável pela abertura do problema na ferramenta de GSTI.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Somatório do número de problemas abertos proativamente no mês pela equipe da CONTRATADA / Somatório do número de problemas identificados no mês) * 100.
- **Início da Vigência:** A partir da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% de glosa sobre o valor da categoria para cada percentual abaixo do definido na meta.
- **Observações:** A meta apresentada é baseada no percentual de problemas identificados pela CONTRATADA no mês em questão. Caso existam n incidentes reportados pelos usuários de TIC, e estes relacionados à um único problema, deve ser contabilizado como somente 1 problema (e não n).

5.3. Monitoramento dos certificados digitais

- **Finalidade:** Comunicar proativamente a equipe da CONTRATANTE em caso de proximidade de expiração da validade de certificados digitais instalados.
- **Meta a Cumprir:** Garantir que a CONTRATANTE seja formalmente comunicada, 60 dias antes do prazo de expiração, de todos os certificados digitais instalados nas aplicações.
- **Instrumento de Medição:** Relatório emitido pela CONTRATADA a partir de dados da ferramenta de monitoramento implantada.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório informando o prazo de expiração de cada certificado, com a devida evidência de monitoramento deste prazo (Zabbix, Grafana), e no caso de existência de um certificado com data a vencer em 60 dias, o comunicado feito à CONTRATANTE sobre o fato.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Data de expiração do certificado digital - Data da

geração do relatório.

- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Aplicar glosa mensal de 1% sobre o valor mensal da categoria para cada certificado que tenha menos de 60 dias para a sua expiração e não existir instrumento formal de comunicação à CONTRATANTE sobre o fato.
- **Observações:** Os certificados digitais deverão ser continuamente mantidos atualizados, com revisões preventivas, bem como seu pedido de atualização deverá ocorrer a 60 dias corridos antes do prazo de expiração.

5.4. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções: Glosa de 0,1%** do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

5.5. Índice de implementações de projetos de melhorias e inovações dentro do prazo acordado

- **Finalidade:** Manter o avanço com relação às implementações dos projetos de melhorias e inovações.
- **Meta a Cumprir:** 90% dos projetos de melhorias e inovações implantados dentro do prazo acordado.
- **Instrumento de Medição:** Registro de projetos de melhorias e inovações na ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE, com os devidos prazos acordados registrados.
- **Forma de Acompanhamento:** Análise da relação de projetos demandados e registrados na ferramenta de GSTI que deveriam ter sido entregues dentro do ciclo semestral de avaliação.
- **Periodicidade:** Semestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Quantidade de projetos de melhorias e inovações finalizados no período que ocorreram dentro do prazo acordado / Quantidade de projetos de melhorias e inovações que deveriam ser finalizados no período) * 100.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria a cada 5% (cinco por cento) abaixo da meta.
- **Observações:** Eventuais atrasos na implementação de projetos por problemas alheios à CONTRATADA deverão ter o tempo de atraso descontado do cálculo

final.

6. INDICADORES DE CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

6.1. Disponibilidade do conjunto de hardwares que compõem o ambiente de administração de redes e conectividade: switches, roteadores, AP e *appliances*

- **Finalidade:** Garantir a disponibilidade do conjunto de hardwares que compõem o ambiente de administração de redes e conectividade classificados como críticos.
- **Meta a Cumprir:** O conjunto de ativos de conectividade classificados como críticos deverão estar disponível 99,00% do tempo ao longo de cada mês.
- **Instrumento de Medição:** Relatório extraído da Ferramenta de Monitoramento.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor comparando com as métricas citadas no Instrumento de Medição.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Tempo efetivo de disponibilidade do ativo de conectividade ao longo do período} / \text{Tempo esperado de disponibilidade do do ativo de conectividade ao longo do período}) * 100$.
- **Início da Vigência:** A partir da assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% sobre o valor da categoria, a cada ativo com a disponibilidade abaixo da meta ou não monitorado.
- **Observações:** A CONTRATANTE formalizará para a CONTRATADA a relação de ativos de conectividade que devem ser classificados como críticos, e por consequência monitorados.

6.2. Tempo para Escalonamento a Fornecedor Externo

- **Finalidade:** Garantir que os fornecedores de outros contratos de ativos de TIC da Defensoria sejam acionados tempestivamente.
- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados deverão ser encaminhados dentro do prazo de até 02 (duas) horas para os demais prestadores de serviços de TIC.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada e o cruzamento de dados necessário com os sistemas de outras contratadas, quando for o caso.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização com a lista de chamados atendidos por fornecedores externos e mostrar o tempo passado entre a data de abertura do chamado junto a Defensoria e a data de abertura do chamado junto ao fornecedor externo. Para tanto, se necessário, deverá haver o cruzamento de dados do GSTI implantado na CONTRATANTE e o sistema utilizado para abertura de chamados com a outra CONTRATADA.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Data e hora do encaminhamento do chamado para fornecedor externo} - \text{data e hora do recebimento do chamado pela central de atendimento da Defensoria})$.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% do valor da categoria por cada OS não encaminhada dentro do prazo estabelecido.
- **Observações:** Eventualmente, para o diagnóstico da necessidade de acionamento de terceiros, a primeira visita técnica requer agendamento de acordo com a disponibilidade do usuário. Nos casos de primeiro atendimento agendado, o tempo calculado deverá desprezar o período em que a OS ficou paralisada aguardando o agendamento.

6.3. Índice de implementações de projetos de melhorias e inovações dentro do prazo

acordado

- **Finalidade:** Manter o avanço com relação às implementações dos projetos de melhorias e inovações.
- **Meta a Cumprir:** 90% dos projetos de melhorias e inovações implantados dentro do prazo acordado.
- **Instrumento de Medição:** Registro de projetos de melhorias e inovações na ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE, com os devidos prazos acordados registrados.
- **Forma de Acompanhamento:** Análise da relação de projetos demandados e registrados na ferramenta de GSTI que deveriam ter sido entregues dentro do ciclo semestral de avaliação.
- **Periodicidade:** Semestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Quantidade de projetos de melhorias e inovações finalizados no período que ocorreram dentro do prazo acordado / Quantidade de projetos de melhorias e inovações que deveriam ser finalizados no período) * 100.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria a cada 5% (cinco por cento) abaixo da meta.
- **Observações:** Eventuais atrasos na implementação de projetos por problemas alheios à CONTRATADA deverão ter o tempo de atraso descontado do cálculo final.

6.4. Manutenção da documentação do ambiente de operação de infraestrutura de TIC devidamente atualizado

- **Finalidade:** Manter a documentação dos ambientes suportados atualizada, a partir da necessidade de atualizações causadas por alterações, atendimento de solicitações, de incidentes, de mudanças e de problemas.
- **Meta a cumprir:** Manter toda documentação atualizada.
- **Instrumento de Medição:** Gerenciamento de documentos.
- **Forma de Acompanhamento:** A partir da relação de documentos do ambiente, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE realizará auditoria, selecionando alguns documentos para validação se a documentação existente está de acordo com o ambiente suportado.
- **Periodicidade:** Auditoria Trimestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** Quantidade de documentos localizado com informações incorretas.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria a cada documento identificado como não atualizado ou incompleto.
- **Observações:** Os documentos a serem analisados pela CONTRATANTE serão de livre escolha, podendo ser analisado aspectos inclusive quanto à sua completude.

6.5. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não

foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.

- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções: Glosa de 0,1% do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.**
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

6.6. Indicador de Reabertura do Chamado (IRC)

- **Finalidade:** O indicador tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo acordado no catálogo de serviços (SLA).
- **Meta a Cumprir:** Contabilizar a quantidade de eventos de reabertura de chamados que não tiveram sua solicitação ou incidente atendidos.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos e quais foram reabertos pelo demandante. Os chamados reabertos devem ter suas justificativas de não conclusão no relatório.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Corresponde à quantidade unitária de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando o seu chamado não foi devidamente atendido.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** 0,5% por cada OS reaberta e que após avaliação da equipe de fiscalização tenha-se compreendido a falha no atendimento.
- **Observações:** Diversos atendimentos semelhantes em sequência também são entendidos como chamados reabertos, configurando evidência de que o problema não foi solucionado apesar da OS ter sido fechada.

6.7. Pesquisa de Satisfação de Atendimento Igual ou Superior a 4 Estrelas

- **Finalidade:** Garantir a qualidade do atendimento ao usuário final.
- **Meta a Cumprir:** 90% dos chamados deverão ser avaliados pelo usuário com 4 ou 5 estrelas.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, os chamados com suas devidas pesquisas respondidas serão exportados da base de chamados da solução de GSTI implantada.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar um relatório à equipe de fiscalização contemplando os chamados que foram atendidos no período e que tiveram pesquisas de satisfação respondidas.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (total de chamados avaliados com 4 ou com 5 estrelas / total de chamados avaliados) *100.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Em caso de não cumprimento da meta estabelecida, será aplicado glosa de 0,5% do valor da categoria a cada

percentual abaixo da meta.

- **Observações:** Somente chamados avaliados pelos usuários serão contabilizados. Eventuais classificações errôneas do usuário devidamente comprovada poderão ser dispensados da aplicação de glosa.

7. INDICADORES DE SEGURANÇA DE TIC

7.1. Índice de eventos adversos prevenidos

- **Finalidade:** Apurar o número percentual de eventos adversos (infecção por malware, bot net, virus, phishing etc) por tentativa e sucesso.
- **Meta a Cumprir:** Garantir que seja impedido 95% dos casos de tentativa de infecção.
- **Instrumento de Medição:** Relatórios de infecção reportado pelas ferramentas de segurança apurado pela CONTRATADA.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Quantidade de tentativas impedidas} / \text{Quantidade de tentativas}) * 100$.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,2% sobre o valor cobrado pela categoria para cada 0,2 ponto percentual fora da meta.
- **Observações:** Este indicador engloba as ferramentas de segurança implementadas pela defensoria como anti-virus, anti-phishing, anti-malware, IDS, IPS, anti-DDOS entre outras ou que venham a ser implementadas.

7.2. Índice de ativos protegidos

- **Finalidade:** Apurar o número de dispositivos protegidos.
- **Meta a Cumprir:** Garantir que 95% dos dispositivos na rede estão totalmente configurados, corrigidos e atualizados.
- **Instrumento de Medição:** Relatórios de status dos dispositivos reportado pelas ferramentas de segurança apurado pela CONTRATADA.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Número de dispositivos na rede totalmente configurados, corrigidos e atualizados} / \text{Total de dispositivos na rede}) * 100$.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,2% sobre o valor cobrado pela categoria para cada ponto percentual fora da meta.
- **Observações:** Este indicador engloba os ativos de segurança sem atualização, sem conexão com o servidor, com erro de instalação ou qualquer outro erro que impeça que o ativo esteja em perfeito funcionamento e atualizado.

7.3. Tempo para Escalonamento a Fornecedor Externo

- **Finalidade:** Garantir que os fornecedores de outros contratos de ativos de TIC da Defensoria sejam acionados tempestivamente.
- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados deverão ser encaminhados dentro do prazo de até 01 (uma) hora para os demais prestadores de serviços de TIC.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada e o cruzamento de dados necessário com os sistemas de outras contratadas, quando for o caso.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à

equipe de fiscalização com a lista de chamados atendidos por fornecedores externos e mostrar o tempo passado entre a data de abertura do chamado junto a Defensoria e a data de abertura do chamado junto ao fornecedor externo. Para tanto, se necessário, deverá haver o cruzamento de dados do GSTI implantado na CONTRATANTE e o sistema utilizado para abertura de chamados com a outra CONTRATADA.

- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora do encaminhamento do chamado para fornecedor externo – data e hora do recebimento do chamado pela central de atendimento da Defensoria).
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% do valor da categoria a cada horar ou fração de atraso, por cada OS não encaminhada dentro do prazo estabelecido.
- **Observações:** Eventualmente, para o diagnóstico da necessidade de acionamento de terceiros, a primeira visita técnica requer agendamento de acordo com a disponibilidade do usuário. Nos casos de primeiro atendimento agendado, o tempo calculado deverá desprezar o período em que a OS ficou paralisada aguardando o agendamento.

7.4. Solicitações, Análises, Gerenciamento e tratamento de ferramentas de segurança, Firewall, VPN, IPS, IDS, Antivírus Corporativo, Filtro de Conteúdo, entre outros.

- **Finalidade:** Apurar tempo de atendimento a demandas de segurança de acordo com a criticidade
- **Meta a Cumprir:**
 - I - Serviços críticos: Solução <= 2 Horas;
 - II - Demais serviços, contemplando serviços parcialmente indisponíveis, serviços disponíveis com degradação, alarmes, consultas, orientações, patch, configuração / modificação de regras, liberações, bloqueios e etc: Solução <= 36Horas.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo entre o início do atendimento e o término do atendimento <= ao tempo definido de acordo com a criticidade.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Serviços totalmente indisponíveis: 0,2% do valor cobrado pela categoria a cada minuto fora da meta até o limite de 30% no mês.
Serviços parcialmente indisponíveis: 0,2% do valor cobrado pela categoria a cada 30 minutos fora da meta até o limite de 30% no mês.
Serviços disponíveis com degradação: 0,2% do valor cobrado pela categoria a cada 40 minutos fora da meta até o limite de 30% no mês.

7.5. Índice de tempestividade na identificação e classificação de incidentes de segurança

- **Finalidade:** Garantir que um suposto incidente de segurança reportado por usuários de TIC seja corretamente identificado e classificado de forma tempestiva

- **Meta a Cumprir:** Identificar e classificar em até 4 horas se o evento reportado se trata de um incidente de segurança a ser tratado.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas, que contenha a data da abertura do chamado e a data da última classificação do chamado como incidente de segurança.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora da classificação do chamado como incidente de segurança - Data e hora da abertura do chamado)
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% do valor cobrado na categoria, a cada hora de atraso, por incidente.
- **Observação:** Se no decorrer do atendimento do chamado houver mais de uma classificação, deve ser utilizada a data e hora da última classificação.

7.6. Índice de tempestividade na resposta aos incidentes de segurança

- **Finalidade:** Garantir que todos chamados classificados como incidentes de segurança sejam tratados de forma tempestiva.
- **Meta a Cumprir:** Tratar em até 12 horas os incidentes de segurança identificados.
- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas, que contenha a data e hora da abertura do chamado e a data e hora do encerramento.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora do encerramento do chamado, incluindo a contenção, reposta e geração de relatório - Data e hora da abertura do chamado)
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor cobrado da categoria, por hora de atraso para cada incidente não solucionado dentro do prazo.
- **Observação:** Eventuais tempos de confirmação e homologação do chamado por parte da CONTRATANTE deverão ser excluídos da contagem do tempo do chamado.

7.7. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,1% do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.

- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

8. ARMAZENAMENTO E BACKUP

8.1. Taxa de backup realizado com sucesso no mês

- **Finalidade:** Apurar os backups com falhas realizados no mês.
- **Meta a Cumprir:** 99,0% dos backups feitos com sucesso no período.
- **Instrumento de Medição:** Relatório gerado pela ferramenta de backup.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Total de backups realizados com sucesso} / \text{Total de backups realizados}) * 100$.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 2% sobre o valor da categoria para cada ponto percentual abaixo da meta.

8.2. Taxa de restauração com sucesso no mês

- **Finalidade:** Garantir que os backups restaurados não estejam corrompidos ou com perda de informações.
- **Meta a Cumprir:** 99% dos backups realizados não estejam corrompidos ou com perda de informação.
- **Instrumento de Medição:** Relatório gerado a partir de testes de *restore* preventivos ou falhas de *restore* em casos de incidentes.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Total de backups corrompidos ou com perda de dados} / \text{Total de restore solicitados}) * 100$.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 5% sobre o valor da categoria, para cada ponto percentual abaixo da meta.

8.3. Elaboração da Política de Backup

- **Finalidade:** Garantir que a CONTRATADA elabore e implemente uma Política Backup
- **Meta a Cumprir:** Em até 3 meses do início do contrato analisar, propor e implementar uma Política Backup
- **Instrumento de Medição:** Entrega dos documentos em versão final
- **Forma de Acompanhamento:** Acompanhamento da entrega no prazo acordado.
- **Periodicidade:** Semestral
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data da entrega da política de Backup - Data acordada para entrega)
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria por dia de atraso na entrega do documento.
- **Observações:** Eventuais prazos de avaliação e homologação da documentação pela CONTRATANTE deverão ser excluídos do prazo de elaboração do documento.

8.4. Tempo para Escalonamento a Fornecedor Externo

- **Finalidade:** Garantir que os fornecedores de outros contratos de ativos de TIC da Defensoria sejam acionados tempestivamente.

- **Meta a Cumprir:** Todos os chamados deverão ser encaminhados dentro do prazo de até 04 (quatro) horas para os demais prestadores de serviços de TIC.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada e o cruzamento de dados necessário com os sistemas de outras contratadas, quando for o caso.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório à equipe de fiscalização com a lista de chamados atendidos por fornecedores externos e mostrar o tempo passado entre a data de abertura do chamado junto a Defensoria e a data de abertura do chamado junto ao fornecedor externo. Para tanto, se necessário, deverá haver o cruzamento de dados do GSTI implantado na CONTRATANTE e o sistema utilizado para abertura de chamados com a outra CONTRATADA.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Data e hora do encaminhamento do chamado para fornecedor externo – data e hora do recebimento do chamado pela central de atendimento da Defensoria).
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% do valor da categoria por cada OS não encaminhada dentro do prazo estabelecido.
- **Observações:** Eventualmente, para o diagnóstico da necessidade de acionamento de terceiros, a primeira visita técnica requer agendamento de acordo com a disponibilidade do usuário. Nos casos de primeiro atendimento agendado, o tempo calculado deverá desprezar o período em que a OS ficou paralisada aguardando o agendamento.

8.5. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,1% do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

9. SUSTENTAÇÃO DE BD

9.1. Índice de disponibilidade do banco de dados

- **Finalidade:** Manter a disponibilidade dos sistemas de SGBD.
- **Meta a Cumprir:** Os sistemas em produção deverão estar disponíveis 99,5% do tempo. Os sistemas em Desenvolvimento, Homologação, Teste e Treinamento

deverão estar disponíveis 98% do tempo.

- **Instrumento de Medição:** Ferramenta de Monitoramento.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor gerado pelas ferramentas de monitoramento contendo a apuração do SLA e o detalhamento da cada *downtime*.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Somatório do Tempo de atividade durante o mês / Somatório do Tempo total esperado de atividade ao longo do mês) *100
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Produção: Glosa de 0,5% do valor cobrado pela categoria a cada para cada ponto percentual abaixo da meta. Demais SGBDs: Glosa de 0,2% do valor cobrado pela categoria para cada ponto percentual abaixo da meta.

9.2. Atualização, correção

- **Finalidade:** Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças, incluindo a instalação de "*patches*" e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, manutenção de bases
- **Meta a Cumprir:** Manter os ambientes atualizados com as recomendações dos fabricantes.
- **Instrumento de Medição:** Relatório com evidências das recomendações dos fabricantes aplicadas nas soluções de SGBD.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria realizada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE que avaliará se os bancos instalados estão de acordo com as recomendações dos fabricantes aplicadas nas soluções de SGBD.
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Mecanismo de Cálculo:** Identificação de recomendações dos fabricantes a serem aplicadas nas soluções de SGBD e correspondente atualização.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria, a cada SGBD em desacordo com o especificado.

9.3. Taxa de *backup* de banco de dados realizado com sucesso no mês

- **Finalidade:** Garantir que os backups de banco de dados ocorram sem falhas.
- **Meta a Cumprir:** 99,0% dos backups feitos com sucesso no período.
- **Instrumento de Medição:** Relatório gerado pela ferramenta de backup.
- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** (Total de backups realizados com sucesso / Total de backups realizados) * 100.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 2% sobre o valor da categoria para cada ponto percentual abaixo da meta.

9.4. Taxa de restauração de banco de dados com sucesso no mês

- **Finalidade:** Garantir que os backups restaurados não estejam corrompidos ou com perda de informações.
- **Meta a Cumprir:** 99% dos backups realizados não estejam corrompidos ou com perda de informação.
- **Instrumento de Medição:** Relatório gerado a partir de testes de *restore* preventivos ou falhas de *restore* em casos de incidentes.

- **Forma de Acompanhamento:** Avaliação de relatório entregue pelo fornecedor.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** (Total de backups corrompidos ou com perda de dados / Total de *restore* solicitados) * 100.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 5% sobre o valor da categoria, para cada ponto percentual abaixo da meta.

9.5. Segurança dos Bancos de Dados

- **Finalidade:** Garantir que o acesso de usuários e permissões nos bancos estão de acordo com a política de segurança da Defensoria e os chamados de mudança recebido para permissionamento ou cancelamento de acessos.
- **Meta a Cumprir:** 100% dos bancos com os acessos adequados.
- **Instrumento de Medição:** Entrega de documentação com o mapeamento de usuários bancos e permissões.
- **Forma de Acompanhamento:** Auditoria pela equipe de fiscalização da contratante que avaliará se as credenciais de acesso aos banco de dados estão de acordo com a política vigente.
- **Periodicidade:** Semestral
- **Mecanismo de Cálculo:** Contabilização de ocorrência em desacordo.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria por ocorrência em desacordo.

9.6. Manutenção da documentação do ambiente de operação de infraestrutura de TIC devidamente atualizado

- **Finalidade:** Manter a documentação dos ambientes suportados atualizada, a partir da necessidade de atualizações causadas por alterações, atendimento de solicitações, de incidentes, de mudanças e de problemas.
- **Meta a cumprir:** Manter toda documentação atualizada.
- **Instrumento de Medição:** Gerenciamento de documentos.
- **Forma de Acompanhamento:** A partir da relação de documentos do ambiente, a equipe de fiscalização da CONTRATANTE realizará auditoria, selecionando alguns documentos para validação se a documentação existente está de acordo com o ambiente suportado.
- **Periodicidade:** Auditoria Trimestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** Quantidade de documentos localizado com informações incorretas.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da categoria a cada documento identificado como não atualizado ou incompleto.
- **Observações:** Os documentos a serem analisados pela CONTRATANTE serão de livre escolha, podendo ser analisado aspectos inclusive quanto à sua completude.

9.7. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve

ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.

- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções: Glosa de 0,1%** do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.

10. ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

10.1. Índice de sucesso na execução de scripts de ETL

- **Finalidade:** Garantir que as atividades execução de scripts, destinados à extração, transformação e carga dos dados ocorram conforme planejado.
- **Meta a Cumprir:** 95% dos scripts agendados devem ser executados sem erro.
- **Instrução de Medição:** Relatório técnico da CONTRATADA ou da ferramenta de agendamento implantada.
- **Forma de Acompanhamento:** Analisar se os scripts previstos para serem executados no período tiveram sucesso ou falha de execução, a partir dos relatório de acompanhamento gerado pela CONTRATADA ou por ferramenta de agendamento implantada.
- **Periodicidade:** Mensal.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Total de scripts executados com sucesso no período} / \text{Total de scripts que deveriam ter sido executados no período}) * 100$.
- **Início da Vigência:** Após assinatura do contrato.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 0,5% sobre o valor da categoria a cada percentual de execução abaixo da meta.
- **Observações:** Falhas decorrentes de problemas de terceiros, como a indisponibilidade de ambiente não mantidos pela CONTRATADA, deverão ser expurgados do cálculo.

10.2. Índice de implementações de projetos de melhorias e inovações dentro do prazo acordado

- **Finalidade:** Manter o avanço com relação às implementações dos projetos de melhorias e inovações.
- **Meta a Cumprir:** 90% dos projetos de melhorias e inovações implantados dentro do prazo acordado.
- **Instrumento de Medição:** Registro de projetos de melhorias e inovações na ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE, com os devidos prazos acordados registrados.
- **Forma de Acompanhamento:** Análise da relação de projetos demandados e registrados na ferramenta de GSTI que deveriam ter sido entregues dentro do ciclo semestral de avaliação.
- **Periodicidade:** Semestral.
- **Mecanismo de Cálculo:** $(\text{Quantidade de projetos de melhorias e inovações finalizados no período que ocorreram dentro do prazo acordado} / \text{Quantidade de projetos de melhorias e inovações que deveriam ser finalizados no período}) * 100$.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções:** Glosa de 1% sobre o valor da

categoria a cada 5% (cinco por cento) abaixo da meta.

- **Observações:** Eventuais atrasos na implementação de projetos por problemas alheios à CONTRATADA deverão ter o tempo de atraso descontado do cálculo final.

10.3. Índice de Chamados Resolvidos Dentro do Prazo Estabelecido.

- **Finalidade:** Solucionar os chamados dentro dos prazos estipulados no Catálogo de Serviços.
- **Meta a Cumprir:** Todos chamados deverão ser atendidos dentro do prazo acordado no Catálogo de Serviços.
- **Instrução de Medição:** Para avaliação, deverá gerar relatório da ferramenta de GSTI implantada na CONTRATANTE.
- **Forma de Acompanhamento:** A CONTRATADA deverá apresentar relatório contemplando os chamados que foram atendidos durante o período. Deve ressaltar quantos foram atendidos dentro do prazo estabelecido e quais não foram. Os chamados que estourarem o prazo acordado deverão apresentar justificativa pelo atraso.
- **Periodicidade:** Mensal
- **Mecanismo de Cálculo:** Tempo total de atendimento do chamado - Tempo previsto para atendimento do chamado no Catálogo de Serviço.
- **Início da Vigência:** A partir da vigência contratual.
- **Faixa no Ajuste no Pagamento / Sanções: Glosa de 0,1% do valor da categoria à cada chamado atendido fora do prazo estabelecido.**
- **Observações:** Chamados repetidamente abertos, identificando possibilidade de não solução, serão contabilizados como chamados reabertos e também sofrerão glosa referente ao indicador de reabertura de chamados.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0939920** e o código CRC **36FBF9F5**.

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

SEI nº 0939920



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE REDES

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Rio de Janeiro, 14 de outubro de 2022.

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO G - PERFIL E QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS

1. QUANTITATIVO ESTIMADO DE PROFISSIONAIS POR CATEGORIA

1.1. A tabela abaixo apresenta uma relação de perfis de profissionais e quantitativos por categoria de serviço, contemplando os recursos mínimos estimados para desempenho das funções, compreendendo a categoria de serviço, o perfil de profissional e o número de recursos correspondentes a cada perfil.

* Qtd: Quantidade

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Qtd
Sustentação de Aplicações (6)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (21425-5, 1425-15)	1
	Analista de sistemas de automação - Pleno "Devops" (2124-15, 2124-25)	1
	Administrador de sistemas operacionais - Pleno (72123-15)	2
	Analista de suporte computacional Pleno - Código CBO: 2124-20	1
	Analista de suporte computacional Junior - Código CBO: 2124-20	1
Armazenamento e Backup (2)	Analista de suporte computacional - Sênior (2123-5)	1
	Analista de suporte computacional Junior - Código CBO: 2124-20	1
Sustentação de Banco de Dados (2)	Administrador de banco de dados - Sênior (2123-5)	1
	Administrador de banco de dados - Pleno (2123-5)	1
Administração de Dados (1)	Administrador de banco de dados - Pleno (2123-5)	1
Segurança de TIC (2)	Administrador em segurança da informação - Pleno (2123-20)	1
	Administrador em segurança da informação - Junior (2123-20)	1
Monitoramento de Serviços de TIC (6)	Analista de suporte computacional Pleno (2124-20)	2
	Analista de suporte computacional Júnior (2124-20)	4
Conectividade e Comunicação (5)	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior (82124-10, 2123-10)	1
	Analista de redes e de comunicação de dados Junior (82124-10, 2123-10)	1
	Técnico de Rede - Telecomunicações - Pleno (93133-05, 3133-10)	2
	Técnico de Rede - Telecomunicações - Junior (93133-05, 3133-10)	1
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior) - Código CBO: 3172-10 -> Técnico Nível 01	4
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Pleno) - Código CBO: 3172-10 -> Técnico Nível 01	2
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - Código CBO: 31425-30	1

Suporte ao Usuário (30)	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior) - Código CBO: 3132-20 -> Técnico Nível 02	4
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Pleno) - Código CBO: 3132-20 -> Técnico Nível 02	16
	Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Sênior) - Código CBO: 3132-20 -> Técnico Nível 02	3
Gerenciamento de Serviços de TIC (4)	Analista de sistemas de automação - Senior - Código CBO: 2124-15,2124-25	1
	Analista de suporte computacional Senior - Código CBO: 2124-20	1
	Analista de sistemas de automação - Junior - Código CBO: 2124-15,2124-25	1
	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação - Código CBO: 31425-30	1

2. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE SUPORTE AO USUÁRIO

2.1. **Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação** - Para atuar na Categoria Suporte ao usuário

2.1.1. **Qualificação:** Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI. Desejável pós-graduação em gestão de projetos.

2.1.2. **Experiência Profissional:**

- Experiência mínima de 7 (sete) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação como gerente ou supervisor de equipe técnica de Tecnologia da Informação, com experiência de atuação em processos ITIL;
- Experiência em capacitação/treinamento;
- Experiência com elaboração de relatórios e apresentação de resultados;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc.
- Conhecimentos na utilização de CMDB e base de conhecimento;
- Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN).

2.1.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; COBIT; HDI SCTL - Support Center Team Lead.

2.1.4. **Certificações Desejáveis:** Itil 4 Specialist (CDS);

2.2. **Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Júnior)**

2.2.1. **Qualificação:** Ensino médio técnico completo e/ou curso equivalente. Nível Médio completo acrescido de experiência técnica comprovada na área de TI ou curso Técnico Profissionalizante na área de TI ou cursando ensino superior na área de TI.

2.2.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo, incluindo tecnologia da informação, em centrais do tipo helpdesk ou service desk. Possuir experiência mínima comprovada de 06 meses

em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows XP, Windows7, Windows8 ou superior, Pacote MS-Office 2003, 2007 ou superior, browsers de acesso à internet, etc.)

- Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes
- Experiência em suporte via acesso remoto
- Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;
- Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc.
- Conhecimentos em ITIL;

2.2.3. **Desejável curso:** Customer Service Representative (CSR); ITIL Foundation Certified V3 ou Superior;

2.3. **Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Pleno)**

2.3.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação.

2.3.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo, incluindo tecnologia da informação, em centrais do tipo helpdesk ou service desk. Possuir experiência mínima comprovada de 3 anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 ou superior, Pacote MS-Office 2019 ou superior, browsers de acesso à internet, etc.)
- Conhecimentos avançados em sistemas operacionais compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE;
- Experiência com ferramentas de gerenciamento de requisições e incidentes;
- Experiência em suporte via acesso remoto;
- Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;
- Experiência em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc;
- Conhecimentos no uso e configurações básicas em ambientes Microsoft Windows, Microsoft Outlook, Microsoft Office e Navegadores WEB;
- Desejável Conhecimento serviços de rede (mapeamento de pastas e diretórios, configuração TCP/IP);
- Desejável conhecimento em gerenciamento de acessos de rede.

2.3.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; Customer Service Representative (CSR).

2.4. Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Júnior)

2.4.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação.

2.4.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência mínima comprovada de 1 ano em serviços de suporte de Nível 2
- Possuir experiência mínima de 1 ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 ou superior, Pacote MS-Office 2019 ou superior, browsers de acesso à internet, etc).
- Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;
- Experiência em instalação e configuração do Windows 10;
- Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública com uso de certificados digitais e tokens;
- Experiência em suporte a usuários de videoconferência, desejavelmente em Google Meet, StreamYard e Microsoft Teams;
- Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc.
- Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;
- Conhecimentos em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores e notebooks;
- Conhecimentos em redes de dados (cabeamento, switch, roteadores e Wi-Fi);
- Conhecimentos básicos em segurança da informação;
- Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos);
- Desejável conhecimento com a ferramenta de administração de computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupo (GPO), Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio.

2.4.3. **Desejável curso:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician; MD-100: Windows Client;

2.5. Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Pleno)

2.5.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação.

2.5.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência mínima comprovada de 3 anos em serviços de suporte de Nível 2, em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 ou superior, Pacote MS-Office 2019 ou superior, browsers de acesso à internet, etc);
- Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;
- Experiência em instalação e configuração do Windows 10;
- Experiência em criação de imagem padrão;
- Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública com uso de certificados digitais e tokens;
- Experiência em suporte a usuários de videoconferência, desejavelmente em Google Meet, StreamYard e Microsoft Teams;
- Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc.
- Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;
- Conhecimentos em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores e notebooks;
- Conhecimentos em redes de dados (cabeamento, switch, roteadores e Wi-Fi);
- Conhecimentos básicos em segurança da informação;
- Experiência em criação e manutenção de documentações técnicas para base de conhecimento, analisando os processos e propondo melhorias;
- Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos);
- Inglês técnico;
- Desejável conhecimento com a ferramenta de administração de computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupo (GPO), Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio.

2.5.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; MD-100: Windows Client;

2.5.4. **Desejável curso oficial HDI:** HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician

2.6. **Técnico em manutenção de equipamentos de informática (Sênior)**

2.6.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação.

2.6.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência mínima comprovada de 5 anos em serviços de suporte de Nível 2, em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Windows 10 ou superior, Pacote MS-Office 2019 ou superior, browsers de acesso à internet, etc);

- Experiência em gestão de chamados sob regime de indicadores;
- Experiência em realizar trabalhos de pesquisa e desenvolvimento em novos serviços e soluções tecnológicas e até mesmo conduzir reuniões técnicas;
- Experiência em instalação e configuração de softwares aplicativos e de escritório;
- Experiência em instalação e configuração do Windows 10;
- Experiência em criação de imagem padrão;
- Ter aptidão para desenvolver treinamentos, webinars para transferência de conhecimento para as equipes;
- Experiência em suporte a sistemas desenvolvidos para a administração pública com uso de certificados digitais e tokens;
- Experiência em suporte a usuários de videoconferência, desejavelmente em Google Meet, StreamYard e Microsoft Teams;
- Experiência em instalação e configuração de equipamentos multimídia;
- Desejável experiência com ferramentas de ITSM **open source**, exemplo GLPI, OTRS, etc.
- Sólidos conhecimentos em configurações e reparos em sistema operacional Microsoft Windows e ferramentas Microsoft Office;
- Conhecimentos em montagem, manutenção e configuração de microcomputadores e notebooks;
- Conhecimentos em redes de dados (cabeamento, switch, roteadores e Wi-Fi);
- Conhecimentos básicos em segurança da informação;
- Experiência em criação e manutenção de documentações técnicas para base de conhecimento, analisando os processos e propondo melhorias;
- Desejável conhecimento na gestão de ativos (entrada e saída de equipamentos);
- Inglês técnico;
- Desejável conhecimento com a ferramenta de administração de computadores Microsoft System Center, Políticas de Grupo (GPO), Unidade Organizacional (OU) e Controles de Domínio.

2.6.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; MD-100: Windows Client;

2.6.4. **Desejável curso oficial:** HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician; MD-101: Managing Modern Desktops

3. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

3.1. Analista de sistemas de automação - Senior

3.1.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação.

3.1.2. **Experiência Profissional:**

- Experiência de 5 (cinco) anos na função, com atividades voltadas

a criação e manutenção de políticas, catálogo de serviços, processos e normas de controles internos de tecnologia corporativa;

- Experiência em gerenciamento e mapeamento de portfólio de serviços internos;
- Experiência em elaboração e realização de auditorias internas;
- Experiência em realização de treinamentos;
- Experiência em monitoramento periódico de processos críticos e os projetos de adequação em andamento, agindo proativamente em reportar não conformidades e iminentes riscos;
- Desejável experiência em avaliações de ligações e pesquisas de satisfação;
- Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN);
- Conhecimentos em ITIL e COBIT.

3.1.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior;

3.1.4. **Desejável curso:** COBIT.

3.2. **Analista de suporte computacional Senior**

3.2.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo concluído na área de Tecnologia da Informação.

3.2.2. **Experiência Profissional:**

- Experiência de 3 (três) anos na função, com atividades voltadas a criação e manutenção de políticas, catálogo de serviços, processos e normas de controles internos de tecnologia corporativa;
- Experiência em gerenciamento e mapeamento de portfólio de serviços internos;
- Experiência em elaboração e realização de auditorias internas;
- Experiência em realização de treinamentos;
- Experiência em monitoramento periódico de processos críticos e os projetos de adequação em andamento, agindo proativamente em reportar não conformidades e iminentes riscos;
- Desejável experiência em avaliações de ligações e pesquisas de satisfação;
- Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN);
- Conhecimentos em ITIL e COBIT.

3.2.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior;

3.2.4. **Desejável curso:** COBIT.

3.3. **Analista de sistemas de automação – Junior**

3.3.1. **Qualificação:** Nível Superior/Tecnólogo em andamento ou concluído na área de Tecnologia da Informação.

3.3.2. **Experiência Profissional:**

- Possuir experiência com atividades voltadas a criação e manutenção de políticas, catálogo de serviços, processos e normas de controles internos de tecnologia corporativa;
- Experiência em gerenciamento e mapeamento de portfólio de serviços internos;
- Conhecimento em realização de auditorias internas;
- Conhecimento em realização de treinamentos;
- Desejável experiência em avaliações de ligações e pesquisas de satisfação;
- Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN);
- Conhecimentos em ITIL e COBIT.

3.3.3. **Desejável curso:** COBIT e ITIL Foundation Certified V3 ou Superior.

3.4. **Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação** - Para atuar na Categoria Gerenciamento de serviços de TIC

3.4.1. **Qualificação:** Nível Superior completo em uma das seguintes áreas: Análise de Sistemas, Ciência da Computação, Processamento de Dados, Sistemas de Informação, Informática, Engenharia da Computação ou demais áreas de Tecnologia da Informação ou Curso Superior completo em qualquer área e Especialização na área de Gestão de TI. Desejável pós-graduação em gestão de projetos.

3.4.2. **Experiência Profissional:**

- Experiência mínima de 7 (sete) anos na área de Tecnologia da Informação;
- Experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos de atuação com atividades voltadas a criação e manutenção de políticas, catálogo de serviços, processos e normas de controles internos de tecnologia corporativa;
- Experiência em gerenciamento e mapeamento de portfólio de serviços internos;
- Experiência em elaboração e realização de auditorias internas;
- Experiência em realização de treinamentos;
- Experiência em monitoramento periódico de processos críticos e os projetos de adequação em andamento, agindo proativamente em reportar não conformidades e iminentes riscos;
- Desejável experiência em avaliações de ligações e pesquisas de satisfação;
- Conhecimentos em modelagem de processos (BPMN);
- Conhecimentos em ITIL e COBIT.

3.4.3. **Certificações:** ITIL Foundation Certified V3 ou Superior; COBIT;

3.4.4. **Certificações Desejáveis:** Itil 4 Specialist (CDS);

4. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE APLICAÇÕES

4.1. REQUISITOS GERAIS

4.1.1. Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

4.1.2. No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *ITIL Foundation Certified v3* ou superior.

4.1.3. No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Datacenter.

4.1.4. No mínimo um integrante da equipe deverá possuir a certificação: COBIT

4.1.5. No mínimo um integrante da equipe deverá possuir a certificação: Agile Scrum Foundation PSM I

4.1.6. No mínimo um integrante da equipe deverá possuir a Certificação Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)

4.1.7. No mínimo um integrante da equipe deverá possuir a Certificação Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA)

4.2. GERENTE DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.

4.2.1. Profissional com experiência mínima de 10 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, atuando com os seguintes requisitos:

- I - Gestão de equipes e gestão de contratos;
- II - Implantações e desenvolvimento de soluções e infraestrutura de TI;
- III - Coordenação de projetos que envolvam os recursos e soluções de TI, garantindo backups e disponibilidade de servidores e sistemas;
- IV - Sustentação de aplicações com SLA monitorado e contratado;
- V - Gerenciamento de serviços de infraestrutura de TI;
- VI - Levantamento das necessidades;
- VII - Planejamento, análise, organização e follow-up das atividades envolvidas;
- VIII - Gestão de Serviços (SLA) dos times de sua estrutura; e
- IX - Gerenciamento de projetos que envolvam infraestrutura.

4.3. ANALISTA DE SISTEMAS DE AUTOMAÇÃO DEVOPS - PLENO

Profissional responsável por assegurar utilização adequada de soluções de integração (CI) ou de entrega contínua (CD). Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.

4.3.1. Profissional com no mínimo 5 anos de experiência no mercado com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Experiência com administração, instalação e suporte a servidores Linux;
- II - Experiência em implantação de projetos em Cloud;
- III - Conhecimento em Docker e kubernetes;
- IV - Experiência com alguma Plataforma (EKS, AKS, GKE ou Open Shift);
- V - Experiência e conhecimento em criação de Pipeline e Esteiras de Desenvolvimento (CI/CD);
- VI - Experiência com GIT e boas práticas de Desenvolvimento;
- VII - Experiência com Práticas de Qualidade e Ferramentas de Testes Automatizados;
- VIII - Experiência com Azure e/ou Aws DevOps;
- IX - Conhecimentos de Nginx;
- X - Experiência com configurações de Api Management e Api Gateways;
- XI - Experiência como Papel de Arquiteto DevOps ou Devops Engineering; e
- XII - Implementação de Boas Práticas de DevOps.

4.4. **ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS - PLENO**

Profissional com experiência mínima de 5 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação com todos os requisitos para administrador de sistemas operacionais - junior, mais:

- 4.4.1. Conhecimentos avançados da servidores Windows e Linux;
- 4.4.2. Conhecimento de Hypervisor HyperV e VMWare;
- 4.4.3. Deploy de aplicações/execução de mudanças em gerenciadores WEB: Microsoft IIS (instalação e configuração voltadas para sistemas .Net e ASP), Apache (instalação e configuração voltadas para sistemas PHP) e Wildfly e ambientes baseados em kubernetes;
- 4.4.4. Deploy de aplicações/execução de mudanças em ambiente de aplicativo: Android e IOS;
- 4.4.5. Execução de mudanças em bancos de dados (SQL Server e PostgreSQL);
- 4.4.6. Conhecimento de continuous integration/continuous delivery;
- 4.4.7. Conhecimento de Ambiente em MultiCloud;
- 4.4.8. Implantação de Projetos de infra em nuvem; e
- 4.4.9. Administração de ambientes de nuvem.
- 4.4.10. Certificação LPIC-2

4.5. **ADMINISTRADOR DE SISTEMAS OPERACIONAIS - SÊNIOR**

4.5.1. Profissional com experiência mínima de 10 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, ou profissional com experiência mínima de 5 anos e/ou doutorado na área, com todos os requisitos de analista júnior e pleno mais:

4.5.2. Conhecimento em Azure e/ou AWS;

4.5.3. Serviços em PaaS, IaaS, SaaS, Backup em nuvem, Site Recovery, Traffic Manager, automação de serviços, Cloud App, App service, Virtual machines, Network Security Group, Storage Account, SSL, Subscription; e

4.5.4. Administração e Troubleshooting em sistemas operacionais: Microsoft e Linux.

4.6. **ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - PLENO**

4.6.1. Profissional com experiência mínima de 5 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação com os seguintes requisitos técnicos:

I - Conhecimentos de avançado de servidores Windows e Linux;

II - Conhecimento de banco de dados sustentados em ambientes de nuvem como Azure e/ou AWS;

III - Conhecimentos de instruções SQL;

IV - Aplicação de novas ferramentas e indicadores;

V - Conhecimento de Ambiente em MultiCloud;

VI - Conhecimento em Azure e/ou Aws DevOps

4.7. **ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - JUNIOR**

4.7.1. Profissional com experiência mínima de 3 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação com os seguintes requisitos técnicos:

I - Conhecimentos de servidores Windows e Linux;

II - Conhecimento de banco de dados sustentados em ambientes de nuvem como Azure e/ou AWS;

III - Conhecimentos de instruções SQL;

IV - Aplicação de novas ferramentas e indicadores;

V - Conhecimento de Ambiente em MultiCloud;

VI - Conhecimento em Azure e/ou Aws DevOps

5. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE ARMAZENAMENTO E BACKUP

5.1. REQUISITOS GERAIS

Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de Servidores de arquivos, de impressão, de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

5.2. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - SÊNIOR

5.2.1. Profissional com experiência mínima de 10 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, OU profissional com experiência mínima de 5 anos na área de infraestrutura de serviços, com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Conhecimento de banco de dados sustentados em ambientes de nuvem como Azure e/ou AWS;
- II - Serviços em PaaS, IaaS, SaaS, Backup em nuvem, Site Recovery, Traffic Manage, automação de serviços, Cloud App, App service, Virtual machines, Network Security Group, Storage Account, SSL, Subscription;
- III - Experiência com geração de relatórios;
- IV - Conhecimentos de instruções SQL;
- V - Conhecimentos de programação em PL/SQL para desenvolver scripts de criação de objetos, modelagem de dados e rotinas de manutenção do BD;
- VI - Conhecimentos para administrar BACKUP DE DADOS;
- VII - Criação e implementação de política de backups;
- VIII - Conhecer bem os processos de *Startup* e *Shutdown* do BD e principais parâmetros de inicialização de uma instância do BD;
- IX - Saber exportar e importar dados;
- X - Conhecimentos básicos de gerenciamento de usuários, roles e objetos do BD (tabelas, índices, *constraints*, visões, *triggers*, *sequences* etc.);
- XI - Conhecimentos sobre a arquitetura geral do Banco de Dados;
- XII - Experiência ou conhecimentos sólidos de instruções SQL e modelagem de dados;
- XIII - Geração de relatório de *backups*; e
- XIV - Gestão de equipes e gestão de contratos;

5.3. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - JUNIOR

5.3.1. Profissional com experiência mínima de 3 anos no mercado e especialização na área de Tecnologia da Informação e Comunicação com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Conhecimento de banco de dados sustentados em ambientes de nuvem como Azure e/ou AWS;
- II - Experiência com geração de relatórios;
- III - Conhecimentos de instruções SQL;
- IV - Conhecimentos de programação em PL/SQL para desenvolver scripts de criação de objetos, modelagem de dados e rotinas de manutenção do BD;
- V - Conhecimentos para administrar BACKUP DE DADOS;
- VI - Conhecer bem os processos de *Startup* e *Shutdown* do BD e principais parâmetros de inicialização de uma instância do BD;
- VII - Saber exportar e importar dados;
- VIII - Conhecimentos básicos de gerenciamento de usuários, roles e objetos do BD (tabelas, índices, *constraints*, visões, *triggers*, *sequences* etc.);
- IX - Conhecimentos sobre a arquitetura geral do Banco de Dados;
- X - Experiência ou conhecimentos de instruções SQL e modelagem de dados; e

6. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE SUSTENTAÇÃO DE BANCO DE DADOS

6.1. REQUISITOS GERAIS

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

No mínimo um integrante da área deve possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pelas plataformas *MSSQL*, *MySQL* ou *PostgreSQL*.

No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 anos na realização de: *Backup e Restore*, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e melhorias, análise de performance e *tuning* no banco.

Ao menos 1 profissional da área deve possuir certificação *ITIL Foundation Certified v3* ou versão superior.

No mínimo um integrante da área deve possuir a certificação: Certificação *PostgreSQL Associate Certification 10* ou superior.

No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft Certified Solutions Associate on SQL Server 2016 Database Administration (MCSA SQL 2016 DA)* ou superior.

No mínimo um integrante da área deve possuir certificação: Oracle SQL Expert (OCA) em SQL

6.2. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS PLENO

6.2.1. Profissional com experiência mínima de 5 anos no mercado na área de Banco de Dados, com os requisitos técnicos necessário para um Administrador de banco de dados Júnior, e também:

- I - Instalação, *upgrade* e migração de versões de BD;
- II - Conhecimento para a criação de *scripts*;
- III - Realização de *backup/recovery*;
- IV - Experiência em monitoramento de banco de dados, análise e *tuning* de performance; e
- V - Atuar em ambientes de alta disponibilidade e de recuperação de desastres.

6.3. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS SÊNIOR

6.3.1. Profissional com experiência mínima de 10 anos no mercado na área de Banco de Dados, com boa experiência nos requisitos dos cargos de Administrador de banco de dados Júnior e Pleno, e ainda:

- I - Ter experiência em ambientes de grande porte, críticos e de alta disponibilidade;
- II - Executar ou ser responsável pelas atividades de monitoramento, administração, performance, segurança e aperfeiçoamento contínuo dos BDs;
- III - Executar ou ser responsável pelas atividades de aperfeiçoamento contínuo do banco de dados;
- IV - Habilidade para trabalhar em ambientes sob pressão (considerando principalmente tempo e prazo);
- V - Conhecimentos de gestão de projetos;
- VI - Ter conhecimento avançados na criação de *scripts*; e
- VII - Gestão de equipes e gestão de contratos;

7. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE ADMINISTRAÇÃO DE DADOS

7.1. REQUISITOS GERAIS

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 anos na análise de performance e *tuning* no banco e *querys* de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de *querys* e migração de dados, desenvolvimento e implementação de *scripts* para otimização de *querys*, *tuning*, *jobs*, *triggers*, modelagem de dados e migração de versões de bancos de dados.

Ao menos 1 (um) profissional da área deve possuir certificação *ITIL Foundation Certified v3* ou versão superior.

7.2. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS JÚNIOR

7.2.1. Profissional com no mínimo 3 anos de experiência de mercado com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Experiência com geração de relatórios;
- II - Conhecimentos de modelagem, extração e manipulação de dados;
- III - Conhecimentos de instruções SQL;
- IV - Conhecimentos de programação em PL/SQL para desenvolver *scripts* de criação de objetos, modelagem de dados e rotinas de manutenção do BD;
- V - Levantar os requisitos funcionais para o banco de dados;
- VI - Modelar conceitualmente o banco de dados;
- VII - Saber exportar e importar dados;
- VIII - Conhecimentos básicos de programação em PL/SQL ou na linguagem do SGBD em questão (Por exemplo, se for SQL Server, deve conhecer *Transact SQL*);
- IX - Especificar as regras de negócio das aplicações;

- X - Experiência ou conhecimentos sólidos de instruções SQL e modelagem de dados;
- XI - Definir padrões de nomes para conceitos e variáveis;
- XII - Determinar normas de incorporação e manuseio dos dados.

7.3. ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS PLENO

7.3.1. Profissional com experiência mínima de 5 anos no mercado na área de Banco de Dados, com os requisitos técnicos necessário para um Administrador de dados Júnior, e também:

- I - Conhecimentos básicos de gerenciamento de usuários, roles e objetos do BD (tabelas, índices, *constraints*, visões, *triggers*, *sequences* etc.);
- II - Conhecimento para a criação de *scripts*;
- III - Realização de *backup/recovery*;
- IV - Experiência em manter atualizados os modelos de dados corporativos, as estruturas lógicas e físicas dos dados;
- V - Atuar em ambientes de alta disponibilidade e de recuperação de desastres.

7.4. ADMINISTRADOR DE DADOS SÊNIOR

7.4.1. Profissional com experiência mínima de 10 anos no mercado na área de Banco de Dados, com boa experiência nos requisitos dos cargos de Administrador de dados Júnior e Pleno, e ainda:

- I - Ter experiência em ambientes de grande porte, críticos e de alta disponibilidade;
- II - Executar ou ser responsável pelas atividades de aperfeiçoamento contínuo do banco de dados;
- III - Habilidade para trabalhar em ambientes sob pressão (considerando principalmente tempo e prazo);
- IV - Conhecimentos de gestão de projetos; contexto de negócio, foco do projeto;
- V - Ter conhecimento avançados na criação de *scripts*;
- VI - Habilidade para trabalhar para a unificação da visão que a empresa tem dos dados;
- VII - Gestão de equipes e gestão de contratos.

8. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE SEGURANÇA DE TIC

8.1. REQUISITOS GERAIS

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

Ao menos 1 (um) profissional da área deve possuir uma Certificação em Segurança da Informação como: *Security+*, *CySA+*, *CEH*, *CISSP*, *CISM* e similares.

8.2. ANALISTA DE SEGURANÇA PLENO

8.2.1. Profissional com no mínimo 6 anos de experiência no mercado na área de Segurança da Informação, com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Sólida experiência profissional em Segurança da Informação;
- II - Conhecimentos relacionados à nova lei de privacidade de dados (LGPD);
- III - Conhecimento em *frameworks* e regulamentações de segurança e tecnologia com ISO 27001, ISO 27701, PCI-DSS, NIST CSF, CIS Controls, MITRE ATT&CK®;
- IV - Experiência em desenvolvimento, implementação e testes de controles de TI e Segurança da Informação;
- V - Experiência em criação, revisão e publicação de políticas, processos e procedimentos de segurança;
- VI - Experiência em projetos de avaliação, desenho, implementação e monitoramento de controles de segurança da informação;
- VII - Conhecimento em gestão de firewalls na nuvem;
- VIII - Conhecimento em segurança em nuvem;
- IX - Conhecimento em processo de auditoria;
- X - Experiência com Arquitetura de Redes e Servidores em nuvem voltados para segurança;
- XI - Experiência com *Active Directory*, Cofre de Senhas e Gestão de acesso;
- XII - Experiência em remediações de *scan* de vulnerabilidade;
- XIII - Gestão de equipes e gestão de contratos.

8.3. ADMINISTRADOR EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - JUNIOR

8.3.1. Profissional com no mínimo 3 anos de experiência no mercado na área de Segurança da Informação, com os seguintes requisitos técnicos:

- I - experiência profissional em Segurança da Informação;
- II - Conhecimentos relacionados à nova lei de privacidade de dados (LGPD);
- III - noções dos *frameworks* e regulamentações de segurança e tecnologia com ISO 27001, ISO 27701, PCI-DSS, NIST CSF, CIS Controls, MITRE ATT&CK®;
- IV - Experiência em desenvolvimento, implementação e testes de controles de TI e Segurança da Informação;
- V - Experiência em processos e procedimentos de segurança;
- VI - Experiência em projetos de avaliação, desenho, implementação e monitoramento de controles de segurança da informação;
- VII - Conhecimento em gestão de firewalls na nuvem;
- VIII - Conhecimento em segurança em nuvem;
- IX - Conhecimento em processo de auditoria;
- X - Experiência com Arquitetura de Redes e Servidores em nuvem voltados

para segurança;

XI - Experiência com Active Directory, Cofre de Senhas e Gestão de acesso;

XII - Experiência em remediações de scan de vulnerabilidade;

9. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

9.1. REQUISITOS GERAIS

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

No mínimo 1 (um) integrante da área deve possuir certificação *ITIL Foundation Certified v3* ou superior.

9.2. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - JÚNIOR

9.2.1. Profissional com no mínimo 3 anos de experiência no mercado com os seguintes requisitos técnicos:

- I - Monitoramento de serviços e sistemas;
- II - Conhecimento básico de software de monitoramento *Zabbix*;
- III - Participar de operação de suporte de redes 24x7;
- IV - Abertura e validação diária de Incidentes e requisições;
- V - Participação de reuniões técnicas para a resolução de falhas;
- VI - Elaborar e manter as documentações e procedimentos atualizados;
- VII - Noções básicas em *routing, switching*; e
- VIII - Escalonar atendimento quando preciso para time interno ou terceiro.

9.3. ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - PLENO

9.3.1. Profissional com no mínimo 5 anos de experiência no mercado, ou profissional com experiência mínima de 3 anos na área de Monitoramento de Serviços, com os requisitos técnicos do analista de segurança júnior. Além do detalhado, considerar os seguintes requisitos:

- I - Supervisionar equipe de monitoramento;
- II - Realizar *troubleshooting* de incidentes;
- III - Implementar monitoramento e ações automáticas de recuperação;
- IV - Conhecimento avançado de software de monitoramento *Zabbix*;
- V - Atualizando indicadores, implantando melhorias;
- VI - Aplicação de novas ferramentas e indicadores;
- VII - Gestão de equipes e gestão de contratos.

10. PERFIL DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS NA CATEGORIA DE CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0981730** e o código CRC **8A73F456**.

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

SEI nº 0981730

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br

2.2. Implantação de sistema para inventário e gestão de ativos de TI

O projeto tem como escopo a implantação de um sistema de monitoramento de microcomputadores, softwares e licenças, que emitem alertas de modificação de hardware e inatividade de uso do microcomputador.

O recurso auxiliará na governança de TI, pois oferecerá monitoramento ao parque da Defensoria e auxiliará na identificação de não conformidade das licenças utilizadas, além de aprimorar a análise de uso dos ativos atualmente implantados, devido a possibilidade de visualização do volume de uso dos equipamentos e softwares instalados. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.3. Aquisição de novos servidores de rede

O projeto visa a substituição dos servidores que sustentam os sistemas e serviços hoje disponibilizados pela CORED. Os equipamentos atuais estão no fim do ciclo de vida e por meio desse projeto estamos licitando novos equipamentos com tecnologia hiperconvergente, contemplando garantia e suporte técnico. É esperado da CONTRATADA o gerenciamento, migração, acionamento da empresa, acompanhamento de níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.4. Aquisição de solução de backup corporativo

O projeto contempla a aquisição de hardware e software para backup de dados e máquinas virtuais de forma automatizada, tanto em sistemas Linux quanto em sistema Windows, garantindo a recuperação das informações quando necessário. Atualmente a Defensoria não dispõe de uma ferramenta de backup adequadamente implantada, uma vez que as ferramentas em funcionamento não implementam uma automação completa da salva guarda de dados. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.5. Nuvem privada para colaboradores da DPRJ

Esse projeto visa a contratação de espaço de armazenamento em nuvem para os colaboradores da Defensoria, possibilitando o armazenamento, compartilhamento e colaboração em arquivos e pastas usando qualquer dispositivo móvel, tablet ou computador, com garantias contratuais de atendimento aos princípios da LGPD. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento de níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.6. Implantação de rede Wi-Fi corporativa

O projeto visa a implantação de rede Wi-Fi corporativa, como serviço, para acesso dos servidores da DPRJ e dos assistidos através de dispositivos móveis de modo independente da rede de dados atual da defensoria incluindo todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução de forma segura e confiável. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.7. Contratação de telefonia fixa e 0800

O projeto visa a contratação de solução de PABX em nuvem, ramais e 0800 como serviço, incluindo todos os equipamentos necessários ao funcionamento, possibilitando a defensoria expandir seus serviços de telefonia com qualidade superior ao modelo atual. Tal contratação possibilitará a previsibilidade nos gastos com telefonia, já que teremos custo fixo e ligações ilimitadas, com tecnologia moderna e redundância diminuindo assim a incidência de indisponibilidade. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.8. Contratação de solução de ponto biométrico

Este projeto visa a realização de processo licitatório buscando a contratação de empresa de prestação de serviços contínuos de locação, configuração, instalação e manutenção de registradores biométricos (coletores), software e suporte técnico de equipamentos para os servidores da DPRJ conforme previsto no art. 7º, da Resolução 897/17. Ressalta-se que a atual contratação finda no segundo trimestre de 2022, sendo necessária a continuidade do serviço contratado. É esperado da CONTRATADA o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.9. Segmentação da rede da Defensoria e cadastramento de computadores por localidade

Este projeto prevê ampliar o controle de acesso de equipamentos à rede da Defensoria, de forma a possibilitar o acesso apenas à equipamentos previamente cadastrados. A inclusão de equipamentos na rede da Defensoria sem controle ou autorização acarreta diversos problemas, podendo comprometer a segurança dos demais computadores e das informações que trafegam na rede. Além disso, o bloqueio desses equipamentos impede que softwares não licenciados sejam usados em nosso ambiente, além de dar maior controle sobre o remanejamento de equipamentos de forma não autorizada. É esperado da CONTRATADA o estudo da solução que melhor se adequa a necessidade da Defensoria, a implantação e execução do modelo proposto.

2.10. Contratação de link de dados e internet para a rede da Defensoria

A Defensoria possui 161 links de dados e 1 de internet contratados fornecendo serviço de tráfego de dados e internet as sedes espalhadas pelo estado do Rio de Janeiro e um ponto em Brasília. O projeto atual é baseado em links de dados MPLS que interligam as sedes a um ponto concentrador na capital e de lá saem para internet. Visando a modernização do modelo atual e expansão das velocidades contratadas esta sendo feita uma nova contratação contemplando links assimétricos de alta velocidade e SLA mais ameno e links backup simétricos com menor velocidade e SLA alto a serem instalados nas sedes possibilitando aos usuário maior velocidade no uso de serviços de nuvem, streaming e sites corporativos. É esperado da CONTRATADA a gestão do contrato incluindo o acionamento da empresa, acompanhamento técnico, acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.11. Contratação de suporte técnico e atualização do produto Oracle

Prestação de serviços de suporte técnico e atualização do produto Oracle para continuidade da sustentação do sistema de gestão da folha de pagamento e do sistema de votação eletrônica que estão em funcionamento na Defensoria. É esperado da CONTRATADA o acionamento da empresa, acompanhamento técnico em suporte do fabricante,

acompanhamento dos níveis de serviço, relatório de cumprimento do SLA contratado dentre outros.

2.12. Contratação de serviços em nuvem para sistemas da Defensoria

A solução pretendida abrange a contratação de serviços de computação na modalidade de Nuvem pública, que atenderá ao crescente aumento de uso dos sistemas, tanto no que tange à disponibilidade, quanto à escalabilidade dos sistemas, gerenciando de forma automática a necessidade dos recursos escaláveis, diminuindo, significativamente, as chances de que eles venham a apresentar instabilidades, ou interrupções de serviços. A contratação deste serviço irá proporcionar um avanço no que diz respeito à utilização dos sistemas da DPRJ, oferecendo maior segurança e garantia da disponibilidade do ambiente operacional da DPRJ, provendo aos usuários serviços escaláveis, com níveis adequados de estabilidade.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0945660** e o código CRC **142835D8**.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO I - LOCALIDADES E CATEGORIAS VIP

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1. A tabela localidades contida neste anexo visa ressaltar os usuários considerados estratégicos para a instituição e que demandam prioridade nos atendimentos prestados. Tratam-se de usuários classificados como vip's devido à necessidade de curto prazo para início de atendimento.

1.2. Visando suprir os principais serviços que possuem a característica de ser concluído em curto prazo, foram destacadas as categorias que deverão ser atendidas de acordo com o indicador de nível de serviço "2.5 Indicador de Atendimento Resolvido em Localidade Classificada como VIP", descrito no "ANEXO F – Níveis Mínimos de Serviço Contratados".

1.3. Como estimativa referente a volumetria total de atendimentos prestados a estas localidades dentre as categorias estipuladas, podemos indicar a média de 80 ordens de serviço mensais.

1.4. Cabe destacar que, apesar de um baixo volume de chamados perante o todo, os que são abertos possuem urgência em sua demanda. Dessa forma, a CONTRATANTE estimula fortemente que a CONTRATADA preste atendimento presencial nestas localidades, de maneira a assegurar ao usuário que seu chamado será atendido com o máximo de celeridade possível.

1.5. As localidades aqui referenciadas são para mera estimativa da CONTRATADA e representam o estado atual que a equipe de planejamento da contratação entendeu como críticos para o dimensionamento adequado da proposta das licitantes.

1.6. A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar a relação de localidades mediante prévio aviso à CONTRATADA, não cabendo qualquer tipo de cobrança adicional ou negação da prestação do serviço por parte da CONTRATADA quando tal fato ocorrer.

1.7. A critério da administração, alguns chamados não classificados como VIPs na listagem presente no item "2. Localidades", poderão ser escalados a VIP por serem atendimentos estratégicos para instituição em determinado momento. Esta classificação excepcional, limitada a 120 atendimentos anuais, deverá ser sinalizada para a CONTRATADA pela CONTRATANTE passando a ter o seu tempo de atendimento alterado, a partir da comunicação, de acordo com o nível de serviço "2.5 Indicador de Atendimento Resolvido em Localidade Classificada como VIP", descrito no "ANEXO F – Níveis Mínimos de Serviço Contratados", sendo este diferenciado para a capital e para o interior.

1.8. Uma vez que esse chamado tenha sido reclassificado como VIP, o prazo de atendimento passará a ser contado a partir da reclassificação, e não mais da abertura do chamado.

2. LOCALIDADES

ÓRGÃO	ENDEREÇO	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
-------	----------	------------------------

ASSESSORIA DA CORREGEDORIA-GERAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	07
CORREGEDORIA-GERAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	06
CHEFIA DE GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO GERAL DO ESTADO	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	02
COORDENAÇÃO DE PAGAMENTO DE PESSOAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	06
SECRETARIA DA CORREGEDORIA-GERAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	06
SECRETARIA DO GABINETE DO DEFENSOR PÚBLICO GERAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	09
COORDENAÇÃO GERAL DE PROGRAMAS INSTITUCIONAIS	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	31
CERIMONIAL	Centro - Avenida Marechal Câmara, 314	02
COORDENAÇÃO DA SEDE OPERACIONAL MENEZES CORTES	Centro - Rua São Jose, 35	13
COORDENAÇÃO CÂMARAS CRIMINAIS	Centro - Rua São Jose, 35	27
COORDENAÇÃO DAS DEFENSORIAS PÚBLICAS JUNTO AS VARAS CRIMINAIS E JUIZADOS ESPECIAIS CRIMINAIS	Centro - Rua São Jose, 35	08

3. CATEGORIAS VIP

CATEGORIA (SERVIÇO)	GRUPO (SERVIÇO)	AREA (SERVIÇO)	SUBAREA (SERVIÇO)	ATIVIDADE (SERVIÇO)
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	EQUIPAMENTO	MINI MODEM	EMPRESTAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	CERTISIGN	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	CERTISIGN	DAR SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	FAC	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	FAC	DAR SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	GOOGLE CHROME	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	GOOGLE CHROME	DAR SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	MICROSOFT EDGE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	MICROSOFT EDGE	DAR SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	MICROSOFT TEAMS	DAR SUPORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	.NET FRAMEWORK	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	.NET FRAMEWORK	DAR SUPORTE

SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SAFENET CLIENT	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SAFENET CLIENT	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SEGAWEB	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SEGAWEB	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SEI DETRAN	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SEI DETRAN	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	PROJECT	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	PROJECT	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SIPEN	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	SIPEN	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	TOKEN	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	STREAM YARD	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	STREAM YARD	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	ZOOM	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SOFTWARE	ZOOM	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	PORTAIS WEB	SUPORTE	ORIENTAR USO
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SISTEMAS EXTERNOS - PJE	SUPORTE	ATUALIZAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SISTEMAS EXTERNOS - PJE	SUPORTE	INSTALAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	SISTEMAS EXTERNOS - TJ	SUPORTE	ORIENTAR USO
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	INTERNET	SUPORTE	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	INTERNET - FALHA DE ACESSO	SUPORTE	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	INTERNET - LIBERACAO DE ACESSO	SUPORTE	ORIENTAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	INTERNET	SUPORTE	ORIENTAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	ORIENTAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MICROCOMPUTADOR	SUPORTE	DAR SUPORTE
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MINIMODEM	SUPORTE	FORNECER
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MINIMODEM	SUPORTE	ORIENTAR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MINIMODEM	SUPORTE	SUBSTITUIR
SUPORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPORTE	MINIMODEM	SUPORTE	DAR SUPORTE

SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	MULTIFUNCIONAL	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	MULTIFUNCIONAL	SUPOORTE	ORIENTAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	MULTIFUNCIONAL	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	NOTEBOOK	SUPOORTE	ORIENTAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	NOTEBOOK	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	REDE LOCAL	SUPOORTE	COMPARTILHAR PASTA
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	REDE LOCAL	SUPOORTE	ORIENTAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	REDE LOCAL	SUPOORTE	VERIFICAR PONTO DE REDE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	REDE LOCAL	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	REDE LOCAL	SUPOORTE	VERIFICAR SWITCH
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SEI	SUPOORTE	ORIENTAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SISTEMA OPERACIONAL	SUPOORTE	FAZER BACKUP
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SISTEMA OPERACIONAL	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - ADOBE ACROBAT	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - ADOBE ACROBAT	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - ADOBE CREATIVE CLOUD	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - ASSINADOR LIVRE	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - ASSINADOR LIVRE	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - AUTOCAD	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - AUTOCAD	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - AUTODESK VIEWER	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - AUTODESK VIEWER	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - CERTI INSTALLER	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - CERTI INSTALLER	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - CONTROL CENTER	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - CONTROL CENTER	SUPOORTE	DAR SUPOORTE
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - DROPBOX	SUPOORTE	INSTALAR
SUPOORTE TÉCNICO DE MICROINFORMÁTICA	SERVIÇOS DE SUPOORTE	SOFTWARE - DROPBOX	SUPOORTE	DAR SUPOORTE



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE REDES

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1. Abaixo são apresentados os atuais endereços das unidades do CONTRATANTE. Observa-se que estes endereços poderão ser alterados/acrescidos a critério do CONTRATANTE respeitando-se as cidades sede e os limites de serviço contratado.

1.2. Os locais de atendimento poderão ser alterados durante a vigência do Contrato, em função das necessidades da CONTRATANTE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração.

2. LOCALIDADES

CIDADE	BAIRRO	ENDEREÇO
ANGRA DOS REIS	CENTRO	RUA OSVALDO NEVES MARTINS, 142, 2º ANDAR
ANGRA DOS REIS	CENTRO	RUA CORONEL CARVALHO, 230
ARARUAMA	CENTRO	AVENIDA NILO PECANHA, 259
ARARUAMA	CENTRO	AVENIDA PRESIDENTE GETULIO VARGAS, 221
ARMAÇAO DOS BUZIOS	CENTRO	RUA GEMINIANO JOSÉ LUIZ, 228
ARRAIAL DO CABO	PRAIA DOS ANJOS	AV ALMIRANTE PAULO DE CASTRO, 11
BARRA DO PIRAI	MATADOURO	RUA JOSÉ ALVES PIMENTA, 1221
BARRA MANSÁ	CENTRO	AVENIDA ARGEMIRO DE PAULA COUTINHO, 2000
BARRA MANSÁ	CENTRO	RUA OSCAR DA SILVA MARINS, 155
BELFORD ROXO	SÃO BERNARDO	RUA MANICORÉ, S/N
BOM JARDIM	CENTRO	PRAÇA GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA, 136
BOM JESUS DO ITABAPOANA	JARDIM VALERIA	AVENIDA OLIMPICA, 475
BRASILIA - DF	ZONA CIVICO ADM	SAFS, QD 2, LT 2, BL B, SL 108 - ED VIA OFFICE S/N
CABO FRIO	BRAGA	RUA MINISTRO GAMA FILHO, 1088
CABO FRIO	CENTRO	PRAÇA PORTO ROCHA, 104
CACHOEIRAS DE MACACU	BETEL	RUA DALMO COELHO GOMES, 1
CACHOEIRAS DE MACACU	CENTRO	AVENIDA GOVERNADOR ROBERTO SILVEIRA, 302
CAMBUCI	CENTRO	RUA MARIA JACOB, 134
CAMPOS DOS GOYTACAZES	CENTRO	AVENIDA QUINZE DE NOVEMBRO, 289
CAMPOS DOS GOYTACAZES	PARQUE LEOPOLDINA	RUA ALBERTO TORRES, 371
CAMPOS DOS GOYTACAZES	PARQUE SANTA CLARA	ESTRADA SANTA ROSA S/N (CASA DE CUSTÓDIA DALTON CRESPO)
CANTAGALO	CENTRO	AVENIDA FARMACÊUTICO RODOLFO ALBINO, 49
CARAPEBUS	CENTRO	RUA NICOLAU ZULO, Nº 74

CARDOSO MOREIRA	CENTRO	PRAÇA IBRAHIM ASSED, S/N
CARMO	CENTRO	RUA MARTINHO CAMPOS, 37
CASIMIRO DE ABREU	CENTRO	RUA VALDEMIR HERINGER DA SILVA, 600
CONCEIÇÃO DE MACABU	CENTRO	RUA EVARISTO SILVA RIBEIRO, 65 (PRÉDIO DA EMATER)
CORDEIRO	CENTRO	AVENIDA RAUL VEIGA, 157
DUAS BARRAS	CENTRO	RUA ORLANDO PAGNUZZI, 60
DUQUE DE CAXIAS	JARDIM 25 AGOSTO	AVENIDA PERIMETRAL CURUPAITI, S/N
ENGENHEIRO PAULO DE FRONTIN	CENTRO	ESTRADA LUCIANO MEDEIROS, 568 (FÓRUM)
GUAPIMIRIM	JD CANTAGALO	ESTRADA IMPERIAL, S/N
IGUABA GRANDE	CIDADE NOVA	RUA ENGENHEIRO NEVES DA ROCHA, 19
ITABORAÍ	CENTRO	RUA MAJOR ROMEU SIMÕES DA FONSECA, 251
ITABORAÍ	SOSSEGO	AVENIDA VEREADOR HERMÍNIO MOREIRA, 380 - FÓRUM
ITAGUAÍ	CENTRO	RUA GENERAL BOCAIUVA, 254
ITALVA	SÃO CAETANO	RUA ARISTIDES GONCALVES DE SOUZA, 86
ITAOCARA	LOTEAMENTO RECREIO	RUA JOAQUIM SOARES MONTEIRO, QUADRA A, LOTE 5 (FÓRUM)
ITAPERUNA	CIDADE NOVA	RODOVIA BR 356, KM 1 (FÓRUM)
ITAPERUNA	CIDADE NOVA	RUA PADRE JOAO BATISTA, 172
ITATIAIA	CENTRO	RUA ANTONIO GOMES DE MACEDO, 156
JAPERI	ENGENHEIRO PEDREIRA	RUA VEREADOR FRANCISCO COSTA FILHO, S/N
LAJE DO MURIAÉ	CENTRO	RUA FERREIRA CESAR, 480
MACAÉ	VIRGEM SANTA	ROD. CHRISTINO JOSÉ DA SILVA JÚNIOR, 1.650
MACUCO	CENTRO	RUA DOUTOR MARIO FREIRE MARTINS, 20
MAGÉ	CENTRO	RUA DOUTOR DOMINGOS BELIZZE, 236
MAGÉ	PIABETA - INHOMIRIM	AVENIDA SANTOS DUMONT, S/N (FÓRUM)
MANGARATIBA	PRAIA DO SACO	ESTRADA SÃO JOAO MARCOS, S/N (FÓRUM)
MARICA	ARAÇATIBA	RUA ALVAREZ DE CASTRO, 1125
MENDES	CENTRO	RUA ALBERTO TORRES, 114 (FÓRUM)
MESQUITA	CENTRO	RUA PARANÁ, S/N
MIGUEL PEREIRA	CENTRO	RUA FRANCISCO ALVES, 105
MIRACEMA	CENTRO	AVENIDA DEPUTADO LUIS FERNANDO LINHARES, 131
NATIVIDADE	CENTRO	RUA INTENDENTE FRANKLIN RABELO, 6
NILOPOLIS	CENTRO	AVENIDA GETULIO VARGAS, 571
NITEROI	PENDOTIBA	ESTRADA CAETANO MONTEIRO, S/N
NITEROI	CENTRO	PRAÇA FONSECA RAMOS, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA CORONEL GOMES MACHADO, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA DESIDÉRIO DE OLIVEIRA, S/N
NITEROI	CENTRO	RUA VISCONDE DE SEPETIBA, 519
NITEROI	LARGO DA BATALHA (SHOPPING DO LARGO)	RUA REVERENDO ARMANDO FERREIRA, 350 - LJ 119
NOVA FRIBURGO	CENTRO	RUA DOUTOR ERNESTO BRASILIO, 30
NOVA FRIBURGO	CENTRO	RUA GENERAL OSÓRIO, 284
NOVA IGUACU	CENTRO	AVENIDA CORONEL BERNARDINO DE MELO, S/N

NOVA IGUACU	CENTRO	AVENIDA DOUTOR MARIO GUIMARÃES, 968
PARACAMBI	CENTRO	RUA ALBERTO LEAL CARDOSO, 92
PARAIBA DO SUL	CENTRO	RUA ALFREDO DA COSTA MATTOS JUNIOR, 64
PARATY	CENTRO	RUA SANTA RITA, 184
PATY DO ALFERES	CENTRO	PRAÇA GEORGE JACOB ABDUE, S/N (FÓRUM)
PETROPOLIS	CENTRO	AVENIDA BARAO RIO BRANCO, 2001 (FÓRUM)
PETROPOLIS	CENTRO	RUA BUENOS AIRES, 53
PETROPOLIS	CENTRO	RUA DOUTOR NELSON DE SA EARP, 254
PETROPOLIS	ITAIPAVA	ESTRADA UNIAO E INDUSTRIA, 11860 (CENTRO DE CIDADANIA DE PETRÓPOLIS)
PETROPOLIS	ITAIPAVA	ESTRADA UNIAO E INDUSTRIA, 9700
PINHEIRAL	CENTRO	RUA BENEDITO HONORATO, 287
PIRAI	CENTRO	AVENIDA BEIRA RIO, 331
PORCIUNCULA	CENTRO	RUA PREFEITO SEBASTIÃO RODRIGUES FRANÇA, 100 (AO LADO DO FÓRUM)
PORTO REAL	CENTRO	RUA QUATRO, 76 (LOTEAMENTO IMPERIAL CENTER)
QUEIMADOS	VILA TINGUA	RUA OTILIA, 210
QUISSAMA	PITEIRAS	ESTRADA DO CORREIO IMPERIAL, 1032 (FÓRUM)
RESENDE	JARDIM JALISCO	AVENIDA MARCILIO DIAS, 182
RIO BONITO	CENTRO	AV. ANTÔNIO CARLOS GUADELUPE, S/N - GREEN VALLEY
RIO CLARO	CENTRO	RUA MANUEL PORTUGAL, 156
RIO DAS FLORES	CENTRO	RUA JOAO CARVALHO DA ROCHA, S/N
RIO DAS OSTRAS	JARDIM CAMPOMAR	ALAMEDA DESEMBARGADOR ELLIS HERMIDYO FIGUEIRA, 87
RIO DE JANEIRO	ANCHIETA	PRAÇA JESUINO VENTURA, S/N
RIO DE JANEIRO	BANGU	RUA 12 DE FEVEREIRO, S/N (FÓRUM)
RIO DE JANEIRO	BANGU	RUA SILVA CARDOSO, 198
RIO DE JANEIRO	BARRA DA TIJUCA	AVENIDA LUIS CARLOS PRESTES, S/N
RIO DE JANEIRO	BENFICA	RUA CELIO NASCIMENTO, S/N (CASA DE CUSTODIA)
RIO DE JANEIRO	BOTAFOGO	RUA ASSUNÇÃO, 501
RIO DE JANEIRO	CAMPO GRANDE	RUA CARLOS DA SILVA COSTA, 141
RIO DE JANEIRO	CAMPO GRANDE	RUA MARIA TEREZA, 75
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA ERASMO BRAGA, 115
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA MARECHAL CAMARA, 314
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA MARECHAL CAMARA, 271
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA NILO PECANHA, 12
RIO DE JANEIRO	CENTRO	AVENIDA RIO BRANCO, 147
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DA ASSEMBLEIA, 77
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DO OUVIDOR, 90
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA DOM MANOEL, S/N
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA SÃO JOSE, 35 - 13º ANDAR
RIO DE JANEIRO	CENTRO	RUA SÃO JOSE, 35 - 15º ANDAR
RIO DE JANEIRO	CIDADE NOVA	PRAÇA ONZE DE JUNHO, 403
RIO DE JANEIRO	COPACABANA	RUA SIQUEIRA CAMPOS, 143 - 2º ANDAR (SHOPPING CIDADE COPACABANA)
RIO DE JANEIRO	FREGUESIA	ESTRADA DO GABINAL, 313 (RIO SHOPPING)
RIO DE JANEIRO	GÁVEA	AVENIDA PADRE LEONEL FRANÇA, 248
RIO DE JANEIRO	ILHA DO GOVERNADOR	PRAIA DA OLARIA, S/N

RIO DE JANEIRO	IRAJA	AVENIDA MONSENHOR FELIX, 512
RIO DE JANEIRO	JD SULACAP	AVENIDA MARECHAL FONTENELLE, 3545
RIO DE JANEIRO	LARANJEIRAS	RUA MOURA BRASIL, 23
RIO DE JANEIRO	LEBLON	RUA HUMBERTO DE CAMPOS, 315
RIO DE JANEIRO	MADUREIRA	AVENIDA ERNANI CARDOSO, 152
RIO DE JANEIRO	MEIER	RUA SANTA FE, 50
RIO DE JANEIRO	OLARIA	RUA FILOMENA NUNES, 1071
RIO DE JANEIRO	OLARIA	RUA LUCENA, S/N
RIO DE JANEIRO	PAVUNA	AVENIDA SARGENTO DE MILICIAS, S/N
RIO DE JANEIRO	PILARES	RUA GLAZIOU, 68
RIO DE JANEIRO	PRAÇA DA BANDEIRA	RUA SENADOR FURTADO, 8
RIO DE JANEIRO	ROCINHA	RUA BERTA LUTZ, 85
RIO DE JANEIRO	SANTA CRUZ	RUA MEDEIROS E ALBUQUERQUE, 82
RIO DE JANEIRO	SANTA CRUZ	RUA OLAVO BILAC, S/N
RIO DE JANEIRO	SANTO CRISTO	AVENIDA RODRIGUES ALVES, 731
RIO DE JANEIRO	SÃO CRISTOVAO	RUA SÃO LUIZ GONZAGA, 107
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PADRE VENTURA, 50
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PROFESSOR FRANCISCO PIRAGIBE, 151
RIO DE JANEIRO	TAQUARA	RUA PROFESSORA FRANCISCA PIRAGIBE, 80
RIO DE JANEIRO	TIJUCA	RUA CONDE DE BONFIM, 255 (GALERIA LOJA 166)
RIO DE JANEIRO	VILA ISABEL	RUA TEODORO DA SILVA, 336
SANTA MARIA MADALENA	CENTRO	RUA FRANCISCO FAJARDO RODRIGUES, 29
SANTO ANTONIO DE PADUA	FAROL	AVENIDA JOAO JASBICK, 338
SÃO FIDELIS	CENTRO	RUA GUARACIABA, 245
SÃO FRANCISCO DO ITABAPOANA	CENTRO	RODOVIA AFONSO CELSO, S/N
SAO GONCALO	BARRO VERMELHO	TRAVESSA JUDITH, 208
SAO GONCALO	COLUBANDE	RUA EXPEDICIONARIO ARY RAUEM, 41
SAO GONCALO	COLUBANDE	RUA OSÓRIO COSTA, S/N
SAO GONCALO	PORTO NOVO	RUA DOUTOR FRANCISCO PORTELA, 2775
SÃO JOÃO DA BARRA	CENTRO	RUA DO SACRAMENTO, 223
SAO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 911 - LOJA - PREDIO ANTARES
SAO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 899
SAO JOAO DE MERITI	VILAR DOS TELES	AVENIDA PRES LINCOLN, 911 - PREDIO ANTARES
SÃO JOSÉ DO VALE DO RIO PRETO	CENTRO	RUA SENHOR DOS PASSOS, 37
SÃO PEDRO D'ALDEIA	CENTRO	RUA ANTONIO BENEDITO SIQUEIRA, S/N (FÓRUM)
SÃO SEBASTIÃO DO ALTO	CENTRO	RUA DOUTOR EURICO CERBINO, 51
SAPUCAIA	CENTRO	PRAÇA BARÃO DE AYURUOCA, 75
SAQUAREMA	CENTRO	PRAÇA SANTOS DUMONT, 15
SEROPEDICA	LOTEAMENTO JARDIM SÃO JOSÉ	ANTIGA ESTRADA RIO SÃO PAULO, KM 41, 310
SILVA JARDIM	CENTRO	AVENIDA LUIS GOMES, 465
SUMIDOURO	CENTRO	PRAÇA GETULIO VARGAS, 61
TERESOPOLIS	VARZEA	RUA RUI BARBOSA Nº 622
TRAJANO DE MORAIS	CENTRO	AVENIDA CASTELO BRANCO, S/N (FÓRUM)
TRES RIOS	CENTRO	RUA DUQUE DE CAXIAS, 297

VALENCA	CENTRO	RUA PADRE LUNA, 99
VASSOURAS	CENTRO	AVENIDA MARECHAL PAULO TORRES, 731 (FÓRUM)
VOLTA REDONDA	ATERRADO	AVENIDA 7 DE SETEMBRO, 300
VOLTA REDONDA	SÃO GERALDO	RODOVIA DOS METALÚRGICOS, S/N (CADEIA FRANZ DE CASTRO)
VOLTA REDONDA	VILA AMERICANA	RUA DESEMBARGADOR ELLIS HEMÍDYO FIGUEIRA, S/N (FÓRUM)



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 10:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **SAMANTA RODRIGUES DOS SANTOS, Coordenador de Atendimento e Suporte TI**, em 14/10/2022, às 17:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINA MARTINS FEITOSA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO AUGUSTO FERREIRA NUNES, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 14/10/2022, às 18:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0976791** e o código CRC **35FCFD27**.

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

SEI nº 0976791

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Avenida Marechal Câmara, 314, - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.defensoria.rj.def.br

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Processo nº E-20/001.006873/2022

ANEXO K - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** com sede na Av. Marechal Câmara, 314, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20020-080, inscrito no CNPJ sob o nº 31.443.526/0001-70, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a **<NOME DA EMPRESA>**, sediada em **<ENDEREÇO>**, inscrito no CNPJ sob o nº **<CNPJ>**, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

I - **Informação**: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

II - **Informação Pública ou Ostensiva**: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

III - **Informações Sensíveis**: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO. Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

- I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
- II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
- III - Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
- IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

5. CLÁUSULA QUINTA– DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

6. CLÁUSULA SEXTA – 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 legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará

A CONTRATANTE elege o foro da cidade do Rio de Janeiro, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Rio de Janeiro, de de 2022

De Acordo

PELA CONTRATANTE

PELA CONTRATADA

<Nome>

<Nome>

<Matrícula>

<Qualificação>

Testemunhas

<Nome>

<Nome>

<Qualificação>

<Qualificação>



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES**, **Coordenador de Redes**, em 14/10/2022, às 10:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
COORDENAÇÃO DE REDES

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO

Rio de Janeiro, 17 de novembro de 2022.

Processo nº E-20/001.006873/2022

**ANEXO L - ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA FACULTATIVA
(FORNECIDO PELA DEFENSORIA PÚBLICA POR OCASIÃO DA VISTORIA
REALIZADA)**

PE Nº E-20/001.006873/2022

ATESTAMOS, para os devidos fins, que a empresa abaixo relacionada, por meio de seu representante, VISTORIOU a área correspondente a uma das principais instalações cobertas pela realização dos serviços, conforme especificação do edital e seus anexos, objeto deste Pregão Eletrônico Nº E-20/001.006873/2022, não limitados à esta localidade, situada à Avenida Marechal Câmara, 314 - Centro - Rio de Janeiro.

IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE

Empresa:

CNPJ:

Nome do representante:

RG:

Assinatura:

IDENTIFICAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA

Data da vistoria: / /

Nome do servidor:

Nº da matrícula:

Assinatura:



Documento assinado eletronicamente por **ULISSES CHAGAS DE SOUZA, Analista Especializado da Defensoria Pública**, em 18/11/2022, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO DE OLIVEIRA GONÇALVES, Coordenador de Redes**, em 18/11/2022, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1008545** e o código CRC **70CF4EDB**.

Referência: Processo nº E-20/001.006873/2022

SEI nº 1008545

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br