



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

TERMO DE REFERÊNCIA

1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E DO TIPO DE SOLUÇÃO ESCOLHIDA

1.1. Conforme expressamente denotado e instruído no Estudo Técnico Preliminar (114743679), o PRODERJ, para efetivação de sua missão institucional, necessita utilizar ferramentas tecnológicas especializadas que viabilizem os processos de coleta, preparação, tratamento, governança, análise e apresentação/visualização de informações para suportar e embasar a tomada de decisões dos órgãos do governo estadual, quanto à aplicação de recursos, gerenciamento das políticas públicas, coordenação, monitoramento e integração das ações governamentais.

1.2. Atualmente, o PRODERJ já dispõe de uma ferramenta especializada para essas funções e utiliza como ferramenta de visualização de dados, o software Qlik Sense Enterprise da empresa QlikTech, adquirido pela Secretaria da Casa Civil (Processo SEI-12/001/050941/2019 / Contrato 011/2019) no final de 2019 e posteriormente doado ao PRODERJ no início de 2021. Esta ferramenta foi adquirida sob a forma de licença perpétua e se mostrou extremamente útil e eficaz desde 2019, até a presente data. Esta plataforma se mostrou durante este período bastante estável e robusta para atender as aplicações do PRODERJ e das demais secretarias. Na vigência do referido contrato não tivemos nenhum caso de indisponibilidade ou motivo para aplicação de multa ou glosa. Hoje esta aplicação dá suporte a 343 (trezentos e quarenta e três) usuários estratégicos do governo do estado, conforme painel exposto abaixo do item 1.3 do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. Diante das soluções lá apresentadas, a contratação de empresa para o fornecimento de Subscrição de softwares (módulos) complementares ao software Qlik Sense Enterprise já existente, seus respectivos treinamentos para desenvolvedores com Serviços Técnicos Especializados (sob demanda) e Serviço de Suporte Técnico Avançado (fixo Mensal), se demonstra como opção mais vantajosa e tecnicamente viável, pelas seguintes razões:

- a) Implantação ágil e ajustes personalizados: devido o ambiente já possuir a ferramenta implementada, aproveitando o desenvolvimento pré-existente do software. Além disso, a disponibilidade do serviço técnico especializado (sob demanda) garante que qualquer ajuste necessário seja realizado de forma eficiente, contribuindo para uma adaptação ágil e precisa às necessidades específicas do PRODERJ;
- b) Redução dos riscos e garantia de estabilidade: Optar por uma solução já consolidada e testada, como o Qlik Sense Enterprise, oferece uma vantagem significativa ao mitigar os riscos associados ao desenvolvimento de um software personalizado. Ao utilizar uma plataforma já comprovada, reduz-se de forma considerável as incertezas relacionadas à funcionalidade e estabilidade do sistema, garantindo uma operação mais confiável e eficaz.
- c) Serviço Técnico Oportuno e Contínuo: A contratação de unidades de serviço técnico sob demanda assegura ao PRODERJ acesso rápido e contínuo a assistência especializada sempre que necessário. Essa estratégia não apenas garante o funcionamento ininterrupto da solução, mas também promove uma eficácia sustentada ao longo do tempo, fornecendo suporte especializado para resolver quaisquer desafios operacionais que possam surgir.

1.4. Ao considerar esses pontos, fica evidente que a abordagem proposta não apenas atende somente às necessidades técnicas do PRODERJ, mas bem como toda a Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

1.5. Para a continuidade do projeto no PRODERJ e em outros órgãos já suportados pelo PRODERJ será preservado o investimento já realizado na ferramenta QLIK SENSE, restando apenas complementar as novas funcionalidades à solução existe, assim optamos pelo **cenário 2** (item 11.2 do ETP).

1.6. Demais Requisitos Necessários e Suficientes à Escolha da Solução

1.6.1. Exigência de Credenciamento da Empresa vencedora do certame

- 1.6.1.1. A qualidade de revenda ou distribuidor autorizado é condição indispensável para o fornecimento, implementação e instalação do objeto. Isso se dá porquanto os fabricantes restringem a venda e manutenção de seus produtos apenas aos canais devidamente autorizados. Sempre é necessária uma grande gama de ferramentas e softwares especializados para a instalação e manutenção desses sistemas que não estão disponibilizados ao público em geral, mas somente às revendedoras autorizadas.
- 1.6.1.2. Esta é uma prática extremamente comum no mercado de TI. Através desta exigência, os fabricantes visam assegurar qualidade no serviço de implantação de suas soluções.
- 1.6.1.3. Deverá a empresa vencedora do certame apresentar declaração do fabricante QlikSense (Carta de Credenciamento), por meio de documento idôneo que comprove que a empresa faz parte da rede credenciada no programa que autoriza a venda e distribuição para o setor governamental, "Brazilian Public Sector (BPS)".
- 1.6.1.4. A apresentação da Carta de Credenciamento ocorrerá após a homologação e precederá a contratação que estará condicionada à apresentação da carta de credenciamento.
- 1.6.1.5. Diante das considerações expostas, entende-se que é preciso exigir o credenciamento da empresa junto ao fabricante, contudo, apenas da empresa vencedora do certame, na etapa que visa a assinatura de instrumento contratual, após a homologação, oriundo da ata de registro de preços, neste feito. A não apresentação da carta de credenciamento implicará na desclassificação da empresa vencedora e será chamada a empresa 2ª colocada no certame, e assim sucessivamente, até que a presente exigência seja efetivamente cumprida.

2. DEFINIÇÃO DO OBJETO

2.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para a prestação de serviços consistentes na contratação de subscrições e licenças de uso de módulos complementares adicionais para a ferramenta de análise de dados Qlik, bem como Serviços Técnicos e de suporte bem como treinamentos pertinentes: (Subscrições *Additional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, Qlik NPrinting Server, Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, Qlik Alerting for CPU Cores*, Serviços Técnicos especializados para Solução Qlik Sense [sob demanda] e Serviço de Suporte

Órgãos Participantes da Ata de Registro de Preços - QLIKSENSE - IRP Nº 0450/2025											
ÓRGÃOS	186491	180471	186492	180472	180473	180474	187348	187347	180475	180476	180477
	Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração	Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração	Subscrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração	Subscrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração	Subscrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração	Subscrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração	Serviços Técnicos Especializados para Solução QlikSense (sob demanda)	Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense (Fixo Mensal)	Treinamento para desenvolvedores do módulo qap (qlik analytics plataforma)	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik nprinting server	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server
PRODERJ	24	24	1	1	1	1	2460	1	1	1	1
SESP	4	4	1	1	1	1	1000	1	1	1	1
CEDAE	4	4	1	1	0	1	10000	1	2	2	0
SEDCON	4	4	1	1	1	1	12	12	1	1	1
Quant. por Item	36	36	4	4	3	4	13472	15	5	5	3
Quant. Total	13592										

3. INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO
- 3.1. A solução Registro de preços visando a contratação de subscrições e licenças de uso de módulos complementares adicionais para a ferramenta de análise de dados Qlik, bem como Serviços Técnicos e de suporte bem como treinamentos pertinentes: (Subscrições *Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site*, *Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores*, *Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site*, *Qlik NPrinting Server*, *Qlik GeoAnalytics Enterprise Server*, *Qlik Alerting for CPU Cores*, Serviços Técnicos especializados para Solução Qlik Sense [sob demanda] e Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense [Fixo Mensal]), (Treinamentos para desenvolvedores do módulo qap [qlik analytics plataforma]; desenvolvedores do módulo qlik nprinting server; desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server; e desenvolvedores do módulo qlik alerting, pretendida foi incluída no PCA – Plano de Contratações Anual desta autarquia conforme abaixo:
- ID PCA no PNCP: 42498600000171-0-000041/2025
- Data de publicação no PNCP: 01/08/2024
- ID do item no PCA: Vide tabela do item 3.7

Portal Nacional de Contratações Públicas

Buscar no PNCP

Entrar

24598

0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE

R\$ 7.744.351,68

03/09/2025

Portal Nacional de Contratações Públicas

Buscar no PNCP

Entrar

24600

0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE

R\$ 6.582.564,00

03/09/2025

24601

0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE

R\$ 201.389,76

03/09/2025

Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24590	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 402.779,52	03/09/2025
Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24597	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 340.226,64	03/09/2025
Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24592	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 762.840,00	03/09/2025
Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24593	0349 - SERVICOS, ADMINISTRACAO, DESENVOLVIMENTO DE APLICACOES	R\$ 1.208.475,00	03/09/2025
24594	0216 - SERVICO DE INFRAESTRUTURA TI	R\$ 2.741.552,00	03/09/2025
Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24599	0335 - SERVICOS DE TREINAMENTO	R\$ 280.000,00	03/09/2025
Portal Nacional de Contratações Públicas Buscar no PNCP Entrar			
24602	0335 - SERVICOS DE TREINAMENTO	R\$ 280.000,00	03/09/2025



Portal Nacional de Contratações Públicas

24589

0335 - SERVICOS DE TREINAMENTO

R\$ 280.000,00

03/09/2025

Buscar no PNCP

Entrar

- 3.2. A solução acima pretendida também está alinhada com o Plano estratégico e Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do PRODERJ PEDTIC 2024-2027, conforme demonstrado abaixo:
- 3.3. **Objetivo Estratégico 1** - Prover, manter e atualizar a infraestrutura e as Soluções e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: Prover continuamente a inovação tecnológica para compor e atualizar a infraestrutura, as Soluções e os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, atendendo às crescentes demandas da Autarquia e dos Órgãos do Poder Executivo Estadual, visando o desenvolvimento, manutenção, integração e a padronização da TIC do Estado (Alinhamento ao PPA 2024-2027 - Programa: 0493 / Ações: 1293 e 1294);
- 3.4. **Objetivo Estratégico 2** - Ampliar a capacitação técnica e profissional dos servidores em TIC: Promover a qualificação exponencial dos servidores por meio da capacitação e participação em eventos que desenvolvam e aprimorem suas competências e a gestão do conhecimento em TIC (Alinhamento ao PPA 2024-2027 - Programa 0493 / Ação 1293);
- 3.5. **Objetivo Estratégico 3** - Aprimorar os Processos de TIC: Promover a melhoria contínua dos processos, métodos e técnicas gerando uma maior efetividade na gestão e no uso dos recursos que fornecem as soluções de TIC (Alinhamento ao PPA 2024-2027 - Programa 0493 / Ação 1294); e
- 3.6. **Objetivo Estratégico 6** - Garantir os padrões de qualidade dos serviços e soluções de TIC: Assegurar que os serviços de TIC prestados pelo PRODERJ atendam seus requisitos mínimos, suprimindo as expectativas dos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, de modo que contribuam para a agregação de seus valores institucionais e o cumprimento de seus objetivos estratégicos, potencializando sua capacidade de entrega, reforçando a aptidão em produzir, entregar novas soluções e aprimorar as existentes, assim como, o fornecimento de uma infraestrutura inovadora que garantam que os recursos tecnológicos investidos sejam capazes de preservar e promover a segurança, a privacidade, a disponibilidade e a continuidade dos serviços públicos, reduzindo os riscos inerentes aos serviços de TIC (Alinhamento ao PPA 2024-2027 - Programa 0493 / Ações 1293 e 1294).
- 3.7. Considerando que o objetivo é realizar uma contratação para abranger não só o PRODERJ, mas demais Órgãos e entidades, as quantidades abaixo serão consolidadas com as demandas apresentadas na IRP (Intenção de Registro de Preços).

LOTE ÚNICO							
ITEM	Catálogo QLIK (97840080)	ID SIGA	ID PCA	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	MÉTRICA	FORMA DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE ESTIMADA
1	QL-070	186491	24598	Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	24
2	QL-074	180471	24600	Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	24
3	QL-063	186492	24601	Susbcrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	1
4	QL-077	180472	24590	Susbcrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	1
5	QL-083	180473	24597	Susbcrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	1
6	QL-057	180474	24592	Susbcrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	1
7	-	187348	24594	Serviços Técnicos Especializados para Solução QlikSense (sob demanda)	UST	Serviço Sob Demanda	2.460
8	-	187347	24593	Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense (Fixo Mensal)*	Serviço	Serviço Mensal	12 MESES*
9	-	180475	24599	Treinamento para desenvolvedores do módulo qap (qlik analytics platform)	Turma	Serviço Sob Demanda	1
10	-	180476	24602	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik nprinting server	Turma	Serviço Sob Demanda	1

11	-	180477	24591	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server	Turma	Serviço Sob Demanda	1
12	-	180478	24589	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik alerting	Turma	Serviço Sob Demanda	1

* O item 8, SIGA 187347, é um serviço pago mensalmente.

3.8. Visando atender as novas demandas do governo do Estado do Rio de Janeiro, com toda a robustez e confiabilidade exigidas pelos órgãos da Administração Pública Estadual, esse tipo de serviço de subscrição é fornecido, geralmente, por número de processadores (núcleos) no servidor que hospeda o software. Sendo assim, podemos utilizar como referência, o número de processadores do servidor do software de visualização de dados Qlik Sense Enterprise, adquirido pela secretaria da Casa Civil e Governança (processo SEI-12/001/050941/2019 / Contrato 011/2019) que é de 24 núcleos hoje em produção no data center do PRODERJ. Este número de núcleos, hoje em dia, caracteriza um servidor de porte médio. Portanto, optamos por definir como a nossa necessidade de 24 (vinte e quatro) processadores para a contratação.

3.9. Após a realização de Intenção no Registro de Preços (IRP SIGA nº 0450/2025 - 103345165 , ajustado pelo Despacho (103347146), pelos Órgãos interessados em participar, o quantitativo estimado para a contratação passou a ser o seguinte:

LOTE ÚNICO							
ITEM	Catálogo QLIK (97840080)	ID SIGA	ID PCA	ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO	MÉTRICA	FORMA DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE ESTIMADA
1	QL-070	186491	24598	Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	36
2	QL-074	180471	24600	Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	36
3	QL-063	186492	24601	Suscrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	4
4	QL-077	180472	24590	Suscrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	4
5	QL-083	180473	24597	Suscrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	3
6	QL-057	180474	24592	Suscrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade	Subscrição	4
7	-	187348	24594	Serviços Técnicos Especializados para Solução QlikSense (sob demanda)	UST	Serviço Sob Demanda	13472
8	-	187347	24593	Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense (Fixo Mensal)	Serviço	Serviço Mensal	15*
9		180475	24599	Treinamento para desenvolvedores do módulo qap (qlik analytics plataforma)	Turma	Serviço Sob Demanda	5
10		180476	24602	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik nprinting server	Turma	Serviço Sob Demanda	5
11		180477	24591	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server	Turma	Serviço Sob Demanda	3
12		180478	24589	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik alerting	Turma	Serviço Sob Demanda	5

* O item 8, SIGA 187347, é um serviço pago mensalmente, que teve 4 manifestações no IRP, seja, 4 contratações de 12 meses do item 8.

3.10. Quantidades estimadas para adesão por Órgãos não participantes:

PARÂMETRO	LOTE ÚNICO
-----------	------------

	Item 1 ID 186491	Item 2 ID 180471	Item 3 ID 186492	Item 4 ID 180472	Item 5 ID 180473	Item 6 ID 180474	Item 7 ID 187348	Item 8 ID 187347	Item 9 ID 180475	Item 10 ID 180476	Item 11 ID 180477	Item 12 ID 180478
Quantidade máxima de contratação por meio de adesão (dobro da estimativa por item)	72	72	8	8	6	8	26944	30*	10	10	6	10
Quantidade máxima de contratação por Órgão aderente (metade da estimativa por item)	18	18	2	2	1	2	6736	7*	2	2	1	2

* O item 8, SIGA 187347, é um serviço pago mensalmente, que teve 4 manifestações no IRP, seja, 4 contratações de 12 meses do item 8.

3.11. Natureza do Objeto

3.11.1. Trata-se o objeto de serviços de *natureza comum*, na forma do parágrafo único, do art. 6º, XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, uma vez que os seus padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

3.11.2. Além disso, o objeto desta contratação possui *natureza continuada para os itens 1 a 8*, pois visa atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional. *Os serviços dos itens 9 a 12 serão prestados por demanda.* (art. 6º, inciso XXIX, da Lei nº 14.133/2021).

3.11.3. A contratação prevista será de natureza continuada para os itens de 1 a 8, pois visam atender à necessidade pública de forma permanente e prolongada, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e o funcionamento das atividades da Administração Pública, de modo que sua interrupção não comprometa a prestação de um serviço público essencial ou o cumprimento da missão institucional.

3.11.4. O item referente aos Serviços Técnicos Especializados, embora executado sob demanda, também possui natureza continuada, tendo em vista a necessidade de disponibilidade permanente do serviço durante a operação das licenças adquiridas, para atendimento às solicitações do órgão contratante sempre que necessário, conforme detalhado nos itens 7 e 10 do ETP.

3.11.5. A contratação necessita utilizar ferramentas tecnológicas especializadas que viabilizem os processos de coleta, preparação, tratamento, governança, análise e apresentação/visualização de informações para suportar e embasar a tomada de decisões dos órgãos do governo estadual, desta forma a interrupção ou ausência desse serviço pode causar prejuízos, descontinuidade e inoperabilidade quanto à aplicação de recursos, gerenciamento das políticas públicas, coordenação, monitoramento e integração das ações governamentais.

4. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS

- 4.1. Constante do ANEXO II (115978525), o Catálogo de Serviços Referentes à Unidade de Serviço Técnico (UST):
- 4.2. Serviços Suporte Técnico Assistido de configuração (sob demanda) de licenças de softwares por subscrição (módulos) complementares ao software Qlik Sense Enterprise já existente.
- 4.3. Tabela de quantidades consolidadas conforme o catálogo de serviços listado abaixo:

Código	Atividade	USTs (por serviço)	Atendimentos previsto por unidade	USTs (por entidade)	USTs Estimada (total)
GBM- 00	Reunião	4	30	120	120
GBM- 01	Levantamento de dados	5	30	150	150
GBM- 02	Customização	10	30	300	300
GBM- 03	Configuração e Parametrização	20	30	600	600
GBM- 04	Teste	3	30	90	90
GBM- 05	Avaliação e entrega do ambiente Estável	5	30	150	150
GBM- 06	Apoio a Gestão	5	30	150	150
GBM- 07	Suporte ao Usuário	2	60	120	120
GBM- 08	Apoio a Operação do sistema	2	30	60	60
GBM- 09	Migração de Dados	30	10	300	300
GBM- 10	Adequação, Higiениização e Padronização de Dados	30	10	300	300
GBM- 11	Capacitação	30	4	120	120
Total				2.460	2.460

- 4.4.
- SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO
- 4.4.1.
- Estimativa de Quantidade total de UST (por serviço) a ser controlado: 2.460
- 4.4.2.
- A solicitação do serviço especializado ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS) em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.
- 4.4.3.
- O modelo de prestação dos serviços é representado, pelo fluxo da OS, definido na tabela seguinte:

PASSO	RESPONSÁVEL	AÇÃO
1	CONTRATANTE	Registrar uma minuta de OS descrevendo a demanda a ser atendida
2	CONTRATADA	Analisa a minuta e apresenta proposta de execução com a previsão de itens de catálogo, estimativas de UST e de prazos de início dos serviços.
3	CONTRATANTE	Avalia proposta e autoriza a execução da OS
4	CONTRATADA	Na data prevista de início: Aloca os recursos necessários e inicia a execução.
5	CONTRATADA	Entrega os produtos da OS para avaliação
6	CONTRATANTE	Faz recebimento provisório da OS
7	CONTRATANTE	Avalia cada produto, registrando os defeitos encontrados.
8	CONTRATADA	Corrige os defeitos e submete produtos a nova avaliação (retorna ao passo 7)
9	CONTRATADA	Apresenta a contagem detalhada das UST
10	CONTRATANTE	Avalia e aprova a contagem detalhada.
11	CONTRATANTE	Quando todos os produtos e a contagem detalhada forem aprovados, faz o recebimento definitivo e encerra a OS

4.4.4. Serviços de Suporte ao Usuário

- Administração de Servidor
 - Aumento de Quota (Requisição)
 - Ambiente Indisponível/Lento (Incidente)
 - Outros - Administração Servidor (Requisição/Incidente)
- Gestão de Usuário
 - Perfis de Usuário (Requisição)
 - Acesso a Apps (Requisição)
 - Acesso a Diretórios (Requisição)
 - Acesso a QVD's (Requisição)
 - Outros - Gestão de Usuários (Requisição/Incidente)
- N-Printing
 - Criação de Usuário N-Printing (Requisição)
 - Função de Segurança (Requisição)
 - Outros - N-Printing (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - N-Printing (Requisição)
- QAP
 - Publicação de Apps no QAP (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - QAP (Requisição)

- Outros - QAP (Requisição/Incidente)
- Task Falhando (Incidente)
- Qlik Sense Enterprise
 - Objeto do Pannel não Funciona (Incidente)
 - Inconsistência em Dados de App (Incidente)
 - Publicação de Apps no QSE (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - QSE (Requisição)
 - Outros - QSE (Incidente)
 - Configurar Conectores/Extensões (Requisição)
 - Importação/Exportação de Apps (Requisição/Incidente)
 - Task Falhando (Incidente)

4.4.5. Serviços de Mentoria e Administração do Ambiente

- Mentoria
 - Nível de Complexidade: Média
 - Descrição: Mentoria com o usuário auxiliando na construção de produtos Qlik Sense, repassando conhecimento.
- Administração do Ambiente
 - Nível de Complexidade: Média
 - Descrição: Execução de tarefas relacionadas à administração do ambiente Qlik Sense, como implementação/edição de regras de segurança, configurações no QMC e produção de documentações técnicas.

4.4.6. Fórmulas de Cálculo

- Cálculo de USTs: $QTD_UST = QTD_Horas * Fator_Comp$
 - QTD_UST: Quantidade de Unidades de Serviço Técnico
 - QTD_Horas: Quantidade total de horas para a realização do serviço
 - Fator_Comp: Grau de complexidade (Baixo: 0,75, Médio: 1,00, Alto: 1,25)
- Valor da Ordem de Serviço: $Valor_OS = Valor_UST * Total_UST$
 - Valor_OS: Valor total em Reais da Ordem de Serviço
 - Valor_UST: Valor unitário da UST em Reais da proposta vencedora
 - Total_UST: Somatório das quantidades de Unidades de Serviço Técnico da ordem de serviço

5. DESCRIÇÃO PORMENORIZADA CONSIDERANDO TODO O CICLO DE VIDA DO OBJETO A SER CONTRATADO

5.1. O ciclo de vida das soluções tratadas neste documento refere-se ao período durante o qual o fabricante fornece suporte e atualizações para o produto.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1. **Descrição sucinta do objeto:**

6.1.1. O objeto da presente licitação é o Registro de Preços para a prestação de serviços consistentes na contratação de subscrições e licenças de uso de módulos complementares adicionais para a ferramenta de análise de dados Qlik, bem como Serviços Técnicos e de suporte bem como treinamentos pertinentes: (Subscrições Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, Qlik NPrinting Server, Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, Qlik Alerting for CPU Cores, Serviços Técnicos especializados para Solução Qlik Sense [sob demanda] e Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense [Fixo Mensal]), (Treinamentos para desenvolvedores do módulo qap [qlik analytics platform]; desenvolvedores do módulo qlik nprinting server; desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server; e desenvolvedores do módulo qlik alerting. Além dos serviços de garantia, são incluídos os serviços de atualização e manutenção para o bom funcionamento do ambiente, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.1.2. **Sendo as licenças e serviços dos itens de 1 à 8**

- a) Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração;
- b) Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração;
- c) Subscrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração;
- d) Subscrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração;
- e) Subscrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração;
- f) Subscrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração;
- g) Serviços Técnicos Especializados para Solução QlikSense (sob demanda): Banco de USTs (Unidade de Serviço Técnico) de prestação de Serviços Técnicos Especializados (sob demanda), visando o desenvolvimento dos painéis das licenças dos itens de 1 à 6, bem como a implantação, customização, configuração, parametrização, testes, migração de dados e capacitação dos usuários nas ferramentas Qlik, assegurando a plena operação e estabilidade do ambiente tecnológico- Pagamento via UST (sob demanda).
- h) Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense (Fixo Mensal): Suporte Técnico Avançado com garantia e atualizações das licenças perpétuas já existentes, - Fixo mensal, é um serviço de caráter continuado, visando garantir o perfeito funcionamento das licenças existentes, com atualização de versões, revisões e distribuições de correções e prestar suporte técnico a todas as funcionalidades presentes e necessárias para o seu pleno estado e funcionamento.

6.1.3. **Sendo os treinamentos dos itens de 9 a 12**

- a) Treinamento para desenvolvedores do módulo qap (qlik analytics platform)
- b) Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik nprinting server
- c) Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server
- d) Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik alerting

7. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

7.1. A contratação é feita em lote único. (Subscrições Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, Qlik NPrinting Server, Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, Qlik Alerting for CPU Cores, Serviços Técnicos especializados para Solução Qlik Sense [sob demanda] e Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução QlikSense [Fixo Mensal]), (Treinamentos para desenvolvedores do módulo qap [qlik analytics platform]; desenvolvedores do módulo qlik nprinting server; desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server; e desenvolvedores do módulo qlik alerting. Serão fornecidos por preço global.

7.2. O regime de execução aplicável aos itens 1 a 8 será empreitada por preço global (art. 6º, inciso XXIX, da Lei nº 14.133/2021) e dos itens 9 a 12, empreitada por preço unitário. (art. 6º, inciso XXVIII, da Lei nº 14.133/2021)

7.3. Os itens 1 a 8 são de natureza contínua ao passo que os itens 9 a 12 serão por demanda.

7.4. Os itens 1 a 8 tem por objeto o atendimento de demanda contínua e prolongada ao passo que os itens 9 a 12 serão fornecidos sob demanda.

8. **JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO**

8.1. Após realizada a análise técnica, verificou-se que o parcelamento do objeto não se aplica, tendo em vista que os itens listados (que incluem subscrições de licenças, módulos complementares, ambiente de testes, serviço técnico especializado sob demanda, suporte técnico fixo mensal e treinamentos específicos) constituem um conjunto técnico integrado e interdependente, cujo funcionamento exige execução coordenada, contínua e uniforme.

8.2. Ainda que os itens apresentem descrições distintas, eles compõem uma única solução tecnológica baseada na plataforma Qlik Sense Enterprise, que já se encontra implantada no ambiente do PRODERJ. A correta instalação, configuração, operação, sustentação e evolução dessa solução exige:

- a) unidade técnica e contratual, de modo a preservar a compatibilidade entre os módulos, evitando divergência de versões, instabilidade ou perda de funcionalidades;
- b) responsabilidade técnica única pela entrega, configuração e garantia de operação da solução como um todo;
- c) continuidade operacional, evitando lacunas ou sobreposição de responsabilidades entre múltiplos fornecedores; e
- d) uniformidade metodológica dos treinamentos, vinculados aos módulos específicos contratados e à versão instalada no ambiente do PRODERJ.

8.3. Importa destacar que, conforme prevê o art. 40, §2º da Lei nº 14.133/2021, o parcelamento deve ser considerado técnica e economicamente viável, mas o §3º excepciona essa regra quando houver risco de comprometimento da eficiência técnica, perda de economia de escala ou ameaça à integridade do objeto:

“§ 2º Na aplicação do princípio do parcelamento, referente às compras, deverão ser considerados:

I - a viabilidade da divisão do objeto em lotes;

II - o aproveitamento das peculiaridades do mercado local, com vistas à economicidade, sempre que possível, desde que atendidos os parâmetros de qualidade; e

III - o dever de buscar a ampliação da competição e de evitar a concentração de mercado.

§ 3º O parcelamento não será adotado quando:

- I - a economia de escala, a redução de custos de gestão de contratos ou a maior vantagem na contratação recomendar a compra do item do mesmo fornecedor;
- II - o objeto a ser contratado configurar sistema único e integrado e houver a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido;
- III - o processo de padronização ou de escolha de marca levar a fornecedor exclusivo.”

8.4. O modelo de contratação em lote único se justifica por razões técnicas amplamente reconhecidas no setor de TIC, especialmente no contexto de soluções corporativas baseadas na plataforma Qlik. Tais razões incluem a interdependência funcional entre os módulos a serem contratados, que compartilham recursos de configuração, autenticação, repositórios de dados e integração com o ambiente já existente; a necessidade de um ambiente técnico homogêneo, no qual a instalação e parametrização sejam realizadas com pleno domínio da infraestrutura atual e dos padrões técnicos da organização, o que exige visão global da arquitetura da solução; a conveniência e segurança na manutenção da responsabilidade técnica e única indivisível pela entrega, configuração, suporte e evolução da solução, evitando sobreposição de obrigações ou lacunas de atendimento em caso de falhas técnicas; o fato de que a Qlik opera com controle rigoroso de versões e compliance técnico, exigindo que os módulos sejam implantados em sinergia e por empresas certificadas, o que não pode ser garantido por múltiplos fornecedores operando de forma isolada; a natureza dos treinamentos previstos, que são acoplados à configuração técnica específica da solução instalada, de modo que capacitações realizadas por empresa distinta da instaladora comprometem o aproveitamento pedagógico e a aplicabilidade prática; a necessidade de gestão centralizada e segura de credenciais, acessos e integrações, em conformidade com os padrões de segurança da informação adotados, o que seria inviabilizado pela fragmentação da execução entre fornecedores distintos; e ainda, a exigência de padrões de suporte e atualização unificados, que garantam a compatibilidade entre os módulos em ciclos de manutenção preventiva e corretiva, o que somente é possível por meio da gestão técnica centralizada.

8.5. O Tribunal de Contas da União, especialmente por meio da Súmula nº 247/TCU, reforça esse entendimento:

“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 (...).” (Grifo nosso)

8.6. Nesse caso, haverá evidente prejuízo técnico na fragmentação da contratação, considerando que os módulos e serviços são inseparáveis do ponto de vista funcional e a execução isolada por empresas diferentes comprometeria a compatibilidade entre os componentes, a integridade da solução, a efetividade dos treinamentos e a uniformidade do suporte técnico.

8.7. Nesse contexto, a dinâmica contratual requer um cenário de interdependência e interoperabilidade.

8.8. Uma possível apuração de falhas na prestação dos serviços num sistema que requer a dinâmica da interdependência e interoperabilidade seria complexa e impactaria a continuidade da sua execução, caso a adjudicação ocorresse por itens. A apuração de responsabilidade em eventual inexecução contratual demandaria tempo e comprometeria a entrega do objeto, caso nenhum dos contratados assumisse a responsabilidade e se comprometesse com a resolução. Nessa linha, o risco de paralisação do serviço se eleva sobremaneira, o que pode ser eliminado com adjudicação na forma global.

8.9. Portanto, a contratação em lote único é tecnicamente necessária e juridicamente admissível, não configurando aglutinação indevida, tampouco restrição à competitividade, pois há no mercado empresas plenamente aptas a fornecer a totalidade do objeto, desde que devidamente homologadas e autorizadas pelo fabricante da solução Qlik.

8.10. A contratação de serviços técnicos especializados em Qlik é crucial para o PRODERJ e para os partícipes, de modo a garantir, dentre outros, a construção de dashboards e relatórios personalizados, o gerenciamento e a otimização do desempenho do sistema, o aumento da produtividade e a eficiência na utilização do sistema, a redução de riscos de erros e problemas técnicos, a resolução de problemas técnicos complexos, a adaptação do sistema as novas necessidades do PRODERJ e dos partícipes.

8.11. Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados tendo como base as tarefas e as quantidades de UST previstas no Catálogo de Serviços constante do Anexo. Nestes casos específicos, a UST será utilizada como referência para calcular o esforço do trabalho dos profissionais alocados na execução dos serviços, que deverão ser executados em conformidade com os padrões, metodologias, tecnologias, ferramentas e ambiente de desenvolvimento e infraestrutura utilizados pelo PRODERJ.

8.12. A contratação dos serviços técnicos sob demanda permitirá maior flexibilidade para atender a demandas variáveis, sem a necessidade de manter uma equipe permanente, que representará custos fixos em tempos de incerteza quanto a constância da execução dos serviços. E a adoção do Catálogo de Serviços oferecerá uma maior abrangência de serviços que não são passíveis de medição, por exemplo, pelo ponto de função. O esforço contabilizado em Unidade de Serviço Técnico – UST será adotado para comprovar o cumprimento do nível mínimo de serviço da produtividade das equipes/dos profissionais.

9. PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

9.1. Prazo do contrato e possibilidade de prorrogação.

9.1.1. O prazo de vigência do contrato, relacionado aos itens de 1 a 6 (subscrição das licenças), é de 12 (doze) meses, contado da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

9.1.2. O prazo de vigência do Contrato, para os itens de 1 a 6 (subscrição das licenças), poderá ser prorrogado, sucessivamente, até o máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que observadas as condições previstas no Contrato, e mediante a celebração de termo aditivo.

9.1.3. O prazo de vigência do contrato, relacionado ao item 7 (Serviços Técnicos Especializados), é de 12 (doze) meses, contado da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

9.1.4. O prazo de vigência do Contrato, para o item de 7 (Serviços Técnicos Especializados), poderá ser prorrogado, sucessivamente, até o máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que observadas as condições previstas no Contrato, e mediante a celebração de termo aditivo.

9.1.5. O prazo de vigência do contrato relacionado ao item 8 (Serviço de Suporte Técnico Avançado), é de 12 (doze) meses, contado da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

9.1.6. O prazo de vigência do Contrato, para o item de 8 (Serviço de Suporte Técnico Avançado), poderá ser prorrogado, sucessivamente, até o máximo de 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que observadas as condições previstas no Contrato, e mediante a celebração de termo aditivo.

9.1.7. O prazo de vigência do contrato, relacionado aos itens de 9 a 12 (treinamentos), é de 12 (doze) meses, contado da data da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

9.1.8. O prazo de vigência do Contrato, para os itens de 9 a 12 (treinamentos), será automaticamente prorrogado, sem prejuízo da formalização adequada, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento e no Contrato.

9.2. Prazo de entrega do objeto

9.2.1. O prazo de entrega do objeto dos itens de 1 a 6 (subscrição de licenças) será de até 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da ordem de serviço, que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

9.2.2. O prazo de entrega dos Serviços Técnicos Especializados do item 7, com medição em UST terão os prazos de entrega definidos nas respectivas Ordens de de serviço, que poderão ser emitidas após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP).

9.2.3. O prazo de entrega dos Serviços de suporte Técnico Avançado do item 8, será de até 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço, que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP)

9.2.4. O prazo de entrega do objeto dos itens de 9 à 12 (treinamentos) será de até 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da ordem de serviço, que poderá ser emitida após a divulgação do contrato no Portal Nacional de Compras Públicas (PNCP), à contar da entrega dos itens de 1 a 6.

10. **INDICAÇÃO DOS LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

10.1. As Subscrições das licenças demandadas dos itens de 1 à 6 serão entregues, instaladas e configuradas de uma única vez no ambiente tecnológico do CONTRATANTE;

10.2. Os itens de Serviços Técnicos Especializados item 7 e Serviços de suporte Técnico Avançado item 8 serão realizados de forma remota ou presencial, a ser definido pelas partes;

10.3. Os itens de 9 à 12, referentes aos treinamentos, ocorrerão conforme o item Requisitos de Capacitação deste documento.

11. **REGRAS PARA O RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

11.1. **Do critério de recebimento e aceitação do objeto**

11.2. Os itens de 1 a 6 do objeto do contrato serão recebidos na seguinte forma (redação do art. 20, I, do Decreto 48.817/23):

11.3. provisoriamente, pelos fiscais dos contratos, mediante termo, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, após a entrega da instalação das licenças, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

11.4. definitivamente, pelos fiscais ou comissão de Gestão e Fiscalização, após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias corridos do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

11.5. Os itens 7 e 8 do objeto do contrato serão recebidos na seguinte forma (redação do art. 20, I, do Decreto 48.817/23):

11.6. provisoriamente, pelos fiscais dos contratos, mediante termo, no prazo de 15 (quinze) dias corridos após a entrega dos serviços, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

11.7. definitivamente, pelos fiscais ou comissão de fiscalização, após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias corridos do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

11.8. Os itens de 9 a 12 do objeto do contrato serão recebidos na seguinte forma (redação do art. 20, I, do Decreto 48.817/23):

11.9. provisoriamente, pelos fiscais dos contratos, mediante termo, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, após a entrega do treinamento, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico;

11.10. definitivamente, pelos fiscais ou comissão de Gestão e Fiscalização, após decorrido o prazo de 30 (trinta) dias corridos do recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais.

11.11. O objeto do contrato poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato ou termo de referência, podendo ser fixado pelo fiscal do contrato um prazo para a substituição do bem, ou o refazimento do serviço, às custas do contratado, sem prejuízo da aplicação das penalidades, sendo sempre necessário a motivação da recusa.

11.12. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos por este Decreto e pelo contrato.

11.13. Salvo disposição em contrário constante do edital, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do contratado.

11.14. Caso os objetos apresentem defeito ou não atendam às especificações técnicas estabelecidas, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias corridos para substituir os itens entregues por novos que não apresentem defeito e atendam às especificações técnicas.

12. **DEFINIÇÃO DAS CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, SUPORTE E GARANTIA DO BEM**

12.1. **Requisitos de Manutenção**

12.1.1. Não obstante a operacionalização da solução seja exercida pela CONTRATANTE, todas as rotinas para fins de manutenção com vistas ao pleno e adequado funcionamento da solução ao longo da vigência na garantia de 12 (doze) meses, serão exercidas pela CONTRATADA, não havendo ônus para o CONTRATANTE.

12.1.2. O fornecedor deve disponibilizar ambiente web, número de telefone ou e-mail para abertura de chamados e acompanhamento das soluções.

12.1.3. A CONTRATADA deverá documentar e notificar por escrito as ocorrências sobre eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços.

12.1.4. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia e a totalidade dos defeitos reportados deverá ser corrigida pela CONTRATADA.

12.1.5. A assistência técnica corretiva deverá ser realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE, por meio da abertura de chamado técnico, para acionamento direto da CONTRATADA, observando-se o tempo de início do atendimento e a severidade da ocorrência para fixação dos níveis de serviço.

12.1.6. A resolução de chamados de suporte técnico que necessitem de intervenção direta no ambiente da CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e somente poderá ser implantada fora do horário de produção e após a avaliação de propensos impactos.

12.1.7. Nos atendimentos aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte técnico personalizado por analista designado como especialista no software, via atendimento (suporte remoto).

12.1.8. A manutenção corretiva será realizada sempre que houver falha em funcionalidades ou recursos do sistema, de qualquer natureza, desde que detectada pelo usuário, estando em desacordo com as funcionalidades definidas nas telas, regras de negócio, relatórios, interface com outros sistemas, dentre outros. Tais falhas devem ser classificadas pelo usuário, observando a GRAVIDADE e a URGÊNCIA e conforme essa definição será feito a priorização, conforme metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado (ANS) deste documento

12.2. Requisitos de Suporte Técnico / Garantia

- 12.2.1. Define-se nesta documentação o suporte técnico / garantia, o atendimento necessário para os chamados a complementação de configuração, dúvidas técnicas, operacionais e procedimentais para a solução proposta.
- 12.2.2. A CONTRATADA deverá realizar toda e qualquer configuração na solução, conforme solicitação da CONTRATANTE, seja on-site ou de forma remota, estando obrigada a esclarecer dúvidas técnicas, operacionais, procedimentais, aos usuários da equipe técnica da CONTRATANTE;
- 12.2.3. A assistência técnica corretiva será realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE por meio de abertura de chamado técnico, acionando diretamente a CONTRATADA;
- 12.2.4. A resolução de chamados de Suporte Técnico que necessitem de intervenção direta nos ambientes da CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e somente poderá ser implementada no ambiente, fora do horário de produção e após avaliação do impacto;
- 12.2.5. Se houver lançamento de uma nova versão de sistema operacional que faça correções de segurança, a CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE e proceder a atualização do produto;
- 12.2.6. O suporte técnico inclui também a validade técnica, conforme definido na Lei Federal nº 9.609/98, no que concerne a possíveis modificações tecnológicas tais como, mas não exclusivamente:
- a) Atualizações de versão e correções de erros em navegadores de Internet;
 - b) Atualizações de versão da Solução de Sistema Integrado;
 - c) Acesso para downloads de patches, drivers, atualização de software e quaisquer outras atualizações de softwares necessárias, que devem estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, durante todo o período de suporte;
 - d) Em caso de o software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência contratual, a empresa CONTRATADA deverá fornecer a nova versão do produto equivalente, na mesma quantidade estabelecida em contrato, de modo a garantir a continuidade da solução;
 - e) Vulnerabilidades (SQL Injection, etc);
 - f) Sistemas operacionais, servidores de aplicações, etc., sendo tratadas como manutenções eventuais as modificações tecnológicas (por força da Lei 9.609/98); e
 - g) Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados.
- 12.2.7. O suporte técnico deverá:
- a) Permitir a abertura, acompanhamento e validação de chamados através de e-mail e/ou website (portal do cidadão) e/ou telefone (0800) no regime 24x7x365, com atendimento em português;
 - b) Possuir canal com os fabricantes envolvidos na solução dos incidentes, bem como ser responsável pela abertura e acompanhamento dos chamados junto aos mesmos;
 - c) Possuir os processos de gerenciamento de incidentes, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários;
 - d) Suporte técnico de 2º nível quanto a dúvidas de customização e configuração do equipamento e console de gerenciamento.
- 12.2.8. Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas informações pela CONTRATANTE, como:
- a) Anormalidade observada;
 - b) Nome do responsável pela solicitação do chamado técnico;
 - c) Sistema/versão/módulo/item;
 - d) Natureza do problema;
 - e) Descrição da natureza enfrentada.
- 12.2.9. O atendimento técnico deverá atender os seguintes requisitos técnicos:
- a) As solicitações de atendimento de suporte, só poderão ser realizadas pelos contatos cadastrados, em qualquer horário por e-mail e telefone;
 - b) O atendimento remoto de Suporte e Monitoramento pelos canais: telefônico ou web ou e-mail, funcionará em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana para incidentes e solicitações elegíveis de se resolver remotamente;
 - c) O atendimento presencial de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver presencialmente funcionará, preferencialmente, no horário comercial das 9:00h às 18:00h. Exceto quando o suporte for emergencial. Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.
- 12.2.10. A CONTRATADA, após a realização do suporte, deverá apresentar os Relatórios contendo:
- a) Identificação do chamado;
 - b) Data e hora do início e término do atendimento com a solução do chamado técnico;
 - c) Identificação do defeito;
 - d) Técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas, origem do problema e outras informações pertinentes;
 - e) Atualizações de software/versões realizadas;
 - f) Acionamentos feitos à equipe da CONTRATADA;
 - g) Relatórios Extraordinários.

- 12.2.11. A manutenção corretiva ocorrerá de falha de funcionalidades ou de recursos do sistema, de qualquer natureza, detectada pelo usuário, ou seja, em desacordo com as funcionalidades definidas nas telas, nas regras de negócio, nos relatórios, interfaces com outros sistemas, dentre outras. Tais falhas devem ser classificadas, pelo usuário, observando a GRAVIDADE e a URGÊNCIA e conforme essa definição será feito a priorização, conforme acordo de nível de serviço deste documento.
- 12.2.12. A CONTRATANTE poderá solicitar, sem qualquer ônus adicional, a substituição ou correção da solução de software, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.
- 12.2.13. Os profissionais deverão fornecer suporte técnico e operacional necessários ao bom funcionamento do sistema, envolvendo os seguintes serviços:

a) Dirimir dúvidas e resolver problemas relativos às características técnicas, funcionamento lógico e físico do sistema.

b) Fazer avaliação e emitir parecer técnico em situações anormais de funcionamento do sistema.

c) Prestar assessoria para adequação do sistema à legislação vigente.

d) Simulações deverão ser efetuadas em paralelo, isto é, mantendo íntegros os dados do cadastro do sistema. A CONTRATADA deverá prover ambiente com cópia integral da base de dados para testes, simulações e homologações para áreas da Contratante, sempre que necessário.

e) Acionar equipe necessária para solução de questões em que os servidores indicados pela Contratante não tenham condições de atender no que diz respeito à operação e configurações do sistema.
- 12.2.14. O suporte técnico / garantia se configura em aspecto agregado à solução, cujo lapso temporal não se confunde com o lapso de vigência do contrato.
- 12.2.15. A suporte técnico / garantia deverá ser de 12 (doze) meses, a contar da emissão do termo de recebimento definitivo, ou do prazo estabelecido pelo fabricante, caso este seja maior.
- 12.2.16. Alterações na legislação vigente que impliquem manutenções no sistema para sua adaptação ou adequação, desde que não alterem estrutura básica dos sistemas, estão incluídas nessa garantia e devem ser executadas, testadas e homologadas em tempo para assegurar que a CONTRATANTE não perca nenhum prazo legal.

13. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO EXECUTADO (ANS)

- 13.1. Metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado, e, quando se tratar de serviços e for aplicável, o Acordo de Nível de Serviço – ANS
- 13.2. O ANS será somente para o Suporte Técnico Avançado (item 8), que compreende a disponibilização de uma infraestrutura de atendimento, por telefone e web.
- 13.3. Nos chamados técnicos de suporte devem estar registrados, de forma clara, a descrição do problema, a severidade do mesmo, além da data e horário da abertura do chamado.
- 13.4. Não haverá custos adicionais para o CONTRATANTE, quanto ao número de incidentes técnicos e volume de abertura dos chamados, independente da criticidade do mesmo.
- 13.5. Os serviços de suporte destina-se à manutenção dos programas em perfeitas condições de funcionamento, pela realização de configurações, ajustes e reparos necessários, bem como pela orientação aos usuários acerca das melhores práticas de utilização das ferramentas e a realização de atividades preventivas recomendadas pelo fabricante; Deverão ser fornecidos juntamente com as licenças de software o serviço de suporte técnico com atualizações, implantação de patches de correção e upgrades, sem qualquer custo adicional pelo período de vigência do contrato, prorrogáveis conforme normas da CONTRATANTE; O suporte técnico será prestado por meio de atendimento através de e-mail, telefone, ou visita local, conforme a necessidade da CONTRATANTE.
- 13.6. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versões de software deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a início de atendimento e disponibilização da solução, serão considerados os períodos entre 08:00 e 20:00, em dias úteis, e serão desconsiderados os períodos em que a CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.
- 13.7. As solicitações de serviço de suporte, só poderão ser realizadas através dos contatos previamente cadastrados (que serão definidos pelas partes no momento da contratação), em qualquer horário, conforme métodos abaixo definidos:

NÍVEIS DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS	
GRAVIDADE	DESCRIÇÃO
Crítica	Quando um problema paralisa uma funcionalidade ou atividade vital.
Alta	Quando o problema impacta, paralisando, uma função ou atividade vital do negócio, com prejuízos imediatos.
Média	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém impede ou degrada significativamente suas atividades.
Baixa	Quando o problema afetar somente a uma pessoa, área ou departamento em site de mesma criticidade, porém não impede ou degrada significativamente suas atividades.

- 13.8. A urgência se refere aos impactos relacionados a disponibilidade do serviço, além dos prazos legais decorrentes. A urgência pode ser Crítica, Alta, Média e Baixa, conforme tabela abaixo:

URGÊNCIA	DESCRIÇÃO
Crítica	Software/equipamento ou componentes inoperantes ou indisponíveis.
Alta	Serviços parcialmente indisponíveis, impactos e degradação de tempo de resposta no acesso ao sistema.
Média	Serviços disponíveis com problemas de baixa complexidade e dúvidas gerais sobre a disponibilidade do sistema fornecido.
Baixa	Não gera impacto imediato.

13.9. A priorização ocorrerá conforme matriz GU (Gravidade x Urgência) abaixo:

* Gravidade x Urgência		Gravidade			
		Crítica	Alta	Média	Baixa
Urgência	Crítica	1 (Crítica)	1 (Crítica)	2 (Alta)	3 (Média)
	Alta	1 (Crítica)	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)
	Média	2 (Alta)	2 (Alta)	3 (Média)	4 (Baixa)
	Baixa	3 (Média)	3 (Média)	4 (Baixa)	4 (Baixa)

13.10. O prazo para o atendimento de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver funcionará, preferencialmente, no horário comercial das 9:00h às 18:00h, exceto quando o suporte for emergencial (crítica ou alta). Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

Ordem	Prioridade	Tempo para o atendimento
1	Crítica	até 04 horas
2	Alta	até 08 horas
3	Média	até 24 horas
4	Baixa	até 48 horas

13.11. Para o objeto deste documento, ficam estabelecidos os seguintes níveis de acordo de serviço:

Tabela de Nível de Serviço					
Tipo de Serviço	Indicador de Desempenho	Finalidade/Objetivo	Fórmula de Cálculo	Meta de Desempenho	Método de Aferição
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Baixa - Chamados concluídos em até 48hs	Garantir suporte para problemas de baixa complexidade e esclarecimento de dúvidas técnicas.	$\frac{\text{(Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade baixa)}}{100}$	100% dos chamados de severidade baixa atendidos em até 48hs	Monitoramento mensal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Média- Chamados concluídos em até 24hs	Garantir resolução de problemas técnicos que não afetam diretamente o desempenho do sistema, mas podem impactar a operação.	$\frac{\text{(Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade média)}}{100}$	100% dos chamados de severidade média atendidos em até 24hs	Monitoramento mensal por meio de registros de chamados no sistema da contratada, com relatório consolidado semestralmente e validação pela contratante.
Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Alta - Chamados concluídos em até 08hs	Minimizar impactos em problemas que afetam a disponibilidade ou o desempenho do sistema, prejudicando o funcionamento da contratante.	$\frac{\text{(Chamados resolvidos dentro do prazo} \div \text{Total de chamados abertos para severidade alta)}}{100}$	100% dos chamados de severidade alta atendidos em até 08hs	Monitoramento mensal com análise diária de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.

Assistência técnica e manutenção corretiva	Severidade Crítica - Chamados concluídos em até 04hs	Garantir resposta rápida e efetiva para problemas que paralisam atividades vitais ou funcionalidades essenciais da contratante.	(Chamados resolvidos dentro do prazo ÷ Total de chamados abertos para severidade crítica) × 100	100% dos chamados de severidade crítica atendidos em até 04hs	Monitoramento mensal com análise semestral de registros de chamados críticos, verificados por relatório semestral aprovado pela contratante.
--	--	---	---	---	--

- 13.12. Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que a CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.
- 13.13. Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.
- 13.14. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.
- 13.15. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nesses casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento.
- 13.16. Serão aplicadas glosas por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:
- a) 3% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;
 - b) 2% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;
 - c) 1% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;
 - d) 0,50% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo; e
 - e) 0,50% por demanda em atraso (calculado por dia de atraso).
- 13.17. As glosas por não cumprimento do nível de serviço não serão aplicadas para demandas não rotineiras, no caso, por exemplo, de instalação de novas versões de software. Também não serão aplicadas se o motivo pelo atraso ou não cumprimento foi causado pela CONTRATANTE, circunstância que a CONTRATADA deverá demonstrar em relatório, ficando sujeito à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização.
- 13.18. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço;
- 13.19. Para a execução de atendimento, é necessária a autorização do CONTRATANTE;
- 13.20. A CONTRATADA deverá, sempre que solicitado, emitir relatórios de atendimento de todas as intervenções realizadas, preventivas ou corretivas, programadas ou de emergência, ressaltando os fatos importantes e detalhando os pormenores das intervenções.
- 13.21. Este Acordo de Nível de Serviços foi elaborado com base na Nota Técnica SGE TCE - RJ nº 08/2024.

14. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, DE PAGAMENTO, CONDIÇÕES DE AQUISIÇÃO E REAJUSTAMENTO DO CONTRATO**

14.1. **Critérios de Medição**

- 14.1.1. Especificamente quanto ao Serviço Técnico Especializado (sob demanda), observa-se a adoção da métrica UST como parâmetro para avaliar critérios de aferição de pagamento por resultado.
- 14.1.2. Tal adoção buscou resguardar a economicidade no contrato, tendo em vista que tais serviços são sob demanda a serem executados mediante demanda do órgão CONTRATANTE.
- 14.1.3. Tal eventualidade afasta a lógica de pagamento deste serviço em parcelas contínuas mensais, uma vez que os serviços poderão não ocorrer ao longo do mês.
- 14.1.4. Destarte, o uso da UST se configura na métrica razoável, uma vez que o órgão somente despenderá recursos financeiros para o serviço de operação assistida efetivamente realizado.
- 14.1.5. O Tribunal de Contas da União, o qual tece as seguintes orientações sobre o uso da UST, constantes nos Acórdãos nº 2037/2019 e 1508/2020, in verbis:
- “VISTOS, relatados e discutidos estes autos de auditoria de conformidade que cuida da consolidação de Fiscalização de Orientação Centralizada (FOC), realizada com o objetivo de avaliar a conformidade das aquisições de Tecnologia da Informação (TI) desde a fase de planejamento até a etapa de execução contratual, ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pelo Relator, em:
- 9.1. recomendar à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que, em atenção às competências constantes do Decreto 9.745/2019, Anexo I, art. 132, que:
- (...)
- 9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:
- 9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);
- 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;
- 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;
- 9.1.3.4. os serviços especificados no Catálogo de Serviços devem estar diretamente vinculados aos resultados esperados da contratação, não se permitindo o pagamento individualizado por serviços intermediários; (Acórdão nº2037/2019-TCU. Plenário. TC-014.760/2018-5 - grifo nosso)

9.2.3.6. considerando os riscos inerentes às contratações baseadas em UST, entre outras denominações similares, o uso de UST em contratações por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP) deve ocorrer somente se restar demonstrada a compatibilidade entre o uso de UST (e similares) e SRP, tanto do ponto de vista técnico, quanto do ponto de vista financeiro, com a respectiva autorização da autoridade competente;" (Acórdão nº 1508/2020 -TCU. Plenário. TC 022.253/2019-0 - grifo nosso).

14.1.6. A descrição dos procedimentos necessários para execução das atividades e sua complexidade, que serão demandados ao longo da contratação através dos serviços técnicos especializados medidos em UST's, estão no ANEXO I - catálogo de serviços deste documento.

14.1.7. Diante do exposto acima, o PRODERJ entende ser imprescindível a contratação de empresa especializada de implantação e disponibilização de solução tecnológica de inteligência analítica, visando apoiar os usuários e os técnicos do órgão contratante nas atividades correlatas ao Ciclo de Vida Analítico, considerando que o PRODERJ é responsável por fomentar o desenvolvimento de tecnologias aplicáveis e por incentivar o uso racional dos recursos de tecnologia da informação, com vistas à melhoria da qualidade e produtividade do ciclo da informação, alinhados com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação e demais instrumentos de governança.

14.1.8. Por fim, podemos concluir que a referida contratação, associada ao emprego de novas tecnologias, serviços e capacitação de pessoal, trará ganhos significativos para a administração pública, contribuindo para o aumento da produtividade, atendimento às exigências da legislação vigente e redução dos custos com a otimização dos recursos materiais e humanos.

14.1.9. Os Serviços Técnicos Especializados (sob demanda), de forma a assegurar o uso eficiente e eficaz do sistema, e ainda, para que não ocorra indesejável interrupção, que poderá implicar em transtornos desagradáveis e/ou prejuízos irreversíveis, sobretudo no que tange ao atendimento das demandas da Administração Pública que utilizarão. A contratação garante ainda a atualização e preservação dos investimentos no projeto, visando assim garantir a longevidade do sistema e, consequentemente, assegurar o investimento dos recursos públicos já feitos, além de atender ao "Princípio da Economicidade", que consiste na promoção de resultados esperados com o menor custo possível, resultando na união da qualidade, celeridade e menor custo na prestação do serviço ou no trato com os bens públicos.

14.1.10. O quantitativo e distribuição das UST previstas, considerou as seguintes características:

a) O Catálogo de serviço será executado por profissionais técnicos e especialistas e que cada tarefa exige um ou mais perfis profissionais;

c) Os quantitativos estimados, bem como suas descrições previstas em catálogo poderão ser ajustadas em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área; e

e) Alterações, inclusões e exclusões são previsíveis visto que a implantação, do tipo de demanda, depois de concluída, gerará um grupo de novos procedimentos e novas atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do novo processo implantado.

14.1.11. A adoção da métrica UST sob demanda tem por objetivo propiciar que a Administração possa definir entregas específicas dentro do catálogo de serviços, mediante necessidade da Contratante que, embora caracterizada como continuada, não necessariamente será executada todo mês. O cenário indica, portanto, a necessidade de se garantir a execução dos serviços quando existentes determinadas demandas, o que pode ocorrer eventualmente, e não mensalmente. A eventualidade afasta, assim, a obrigação de se garantir parcelas contínuas e mensais, cujo custo fixo pode se revelar um desperdício de recursos, caso não seja utilizado.

14.1.12. A métrica UST garantirá, portanto, a execução dos serviços com o conhecimento técnico avançado e planejado que a complexidade da demanda requer, assegurando ainda a medição por resultados através de indicadores claros, que permitem uma verificação objetiva do desempenho e da qualidade das entregas, e uma avaliação do progresso e a da necessidade de ajustes. A vinculação, seguindo a jurisprudência sobre o tema, será pelo resultado, de acordo com a Súmula TCU 269/2012:

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

14.2. Forma e Prazo de Pagamento

14.2.1. A CONTRATANTE deverá pagar o preço ao CONTRATADO diretamente na conta corrente de titularidade do CONTRATADO a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, da seguinte forma: :

a) Para os Itens 1 a 6, os pagamentos serão realizados em 01 (uma) parcela, sendo efetuada à vista, diretamente na conta corrente de titularidade da CONTRATADA a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, de acordo com cada ordem de serviço.

b) Para o item 7, os pagamentos serão efetuados parcelados sob demanda de acordo com cada ordem de serviço, diretamente na conta corrente de titularidade da CONTRATADA a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro.

c) Para o item 8, os pagamentos serão efetuados em 12 (doze) parcelas fixas, sendo efetuadas mensal, sucessiva e diretamente, na conta corrente de titularidade da CONTRATADA a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, de acordo com cada ordem de serviço.

d) Para os itens de 9 a 12, os pagamentos serão parcelados sob demanda, diretamente na conta corrente de titularidade da CONTRATADA a ser indicada, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro, de acordo com cada ordem de serviço.

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

14.2.3. A emissão da Nota Fiscal ou Fatura será precedida do recebimento definitivo do objeto ou de cada parcela, mediante atestação, que não poderá ser realizada pelo ordenador de despesas, conforme disposto no Edital e/ou neste Termo de Referência, bem ainda no artigo 140, II, alínea "b", da Lei nº 14.133/2021 e arts. 20 e 22, XXIII, do Decreto nº 48817/2023.

14.2.4. Quando houver glosa parcial do objeto, a CONTRATANTE deverá comunicar ao CONTRATADO para que emita Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.

14.2.5. O CONTRATADO deverá encaminhar a Nota Fiscal ou Fatura para pagamento à CONTRATANTE, para o endereço eletrônico a ser indicado.

14.2.6. Recebida a Nota Fiscal ou Fatura, o órgão competente deverá verificar:

a) a manutenção das condições de habilitação exigidas pelo instrumento convocatório;

b) se o CONTRATADO foi penalizado com as sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com o poder público, observadas as abrangências de aplicação por consulta aos seguintes cadastros:

1. SICAF;
2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);
4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
5. Lista de inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União; e
6. Módulo Registro de Ocorrências do SIGA;

c) por consulta ao SICAF, eventuais ocorrências impeditivas indiretas, hipótese na qual o gestor deverá verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

14.2.7. Constatando-se a situação de irregularidade do CONTRATADO, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa e especifique as provas que pretende produzir. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

14.2.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONTRATADO, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

14.2.9. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão do Contrato nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao CONTRATADO a ampla defesa.

14.2.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do Contrato, caso o contratado não regularize sua situação.

14.2.11. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.

14.2.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que o CONTRATADO providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

14.2.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

14.2.14. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

14.2.15. O CONTRATADO regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele Regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar nº 123/2006.

14.2.16. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao CONTRATADO, sofrerão a incidência de atualização monetária e juros de mora pelo IPCA-E, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido no instrumento convocatório serão feitos mediante desconto de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculado pro rata die.

14.2.17. O CONTRATADO deverá emitir a 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.

14.2.18. Caso o CONTRATADO não esteja aplicando o regime de cotas na forma da Lei estadual nº 7.258, de 12 de abril de 2016, do edital e do contrato, suspender-se-á o pagamento devido, até que seja sanada a irregularidade apontada pelo órgão de fiscalização do Contrato.

14.2.19. Caso o Edital admita a subcontratação, os pagamentos aos subcontratados serão realizados diretamente pelo contratado, ficando vedada a emissão de empenho do contratante diretamente aos subcontratados, ressalvada, nos casos de prestação de serviços, a hipótese dos arts. 48 e 49 da Lei Complementar nº 123/2006

14.2.20. A subcontratação, porventura realizada, será integralmente custeada pela CONTRATADA.

14.3. **Reajuste de Preços**

14.3.1. Os preços contratados serão reajustados após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação do CONTRATADO.

14.3.2. O interregno mínimo de 1 (um) ano para o primeiro reajuste será contado da data do orçamento estimado.

14.3.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

14.3.4. Os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, exclusivamente para as obrigações que se iniciem após a anualidade.

14.3.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice(s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

14.3.6. Fica o CONTRATADO obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer, sendo adotado na aferição final o índice definitivo.

14.3.7. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

14.3.8. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

14.3.9. O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação contratual, sob pena de preclusão.

14.3.10. Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:

a) da data-base prevista no contrato, desde que requerido o reajuste no prazo de 60 (sessenta) dias da data de publicação do índice ajustado contratualmente;

b) a partir da data do requerimento do CONTRATADO, caso o pedido seja formulado após o prazo fixado no subitem acima, o que não acarretará a alteração do marco para cômputo da anualidade do reajustamento, já adotado no edital e no contrato.

- 14.3.11. Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento do CONTRATADO, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro do CONTRATADO, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.
- 14.3.12. A extinção do Contrato não configurará óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.
- 14.3.13. O reajuste será realizado por apostilamento, se esta for a única alteração contratual a ser realizada.
- 14.3.14. O reajuste dos preços não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea d, da Lei nº 14.133/2021.

15. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

15.1. Requisitos de Negócio

- 15.1.1. Necessidade: Contratação e Implantação de subscrições e treinamento para complementar o Software Qlik Sense Enterprise de análise de dados, bem como os Serviços Técnicos Especializados e Suporte Técnico Avançado.

15.2. Funcionalidades:

- 15.2.1. Manter o ambiente de análise e visualização de dados munidos de um conjunto de ferramentas próprias para as atividades da área responsável.
- 15.2.2. Realizar as manutenções corretivas e preventivas condizentes com a complexidade do ambiente.
- 15.2.3. Prover os órgãos atendidos pelo PRODERJ de uma gama maior de serviços em visualização de dados.
- 15.2.4. Ampliar a capacidade de desenvolvimento de painéis e indicadores de forma direta por qualquer usuário autorizado, através de facilidades do tipo "self-service BI";
- 15.2.5. Prover a capacidade de desenvolvimento de painéis e indicadores de forma guiada pela área de negócio e pela área de TI;
- 15.2.6. Criar e distribuir relatórios com dados associados aos painéis e indicadores desenvolvidos;
- 15.2.7. Implementar capacidade de visualizações associadas a mapas e análises baseadas em localização usando dados geoanalíticos de mapeamento;
- 15.2.8. Prover informações associadas, capazes de subsidiar tomadas de decisão no âmbito do Governo do Estado do Rio de Janeiro e, sobretudo subsidiar metas a partir de informações úteis e confiáveis, pertinentes às ações das esferas municipal, estadual e federal;
- 15.2.9. Potencializar o princípio de interoperabilidade e promover o compartilhamento e a disponibilização de painéis para o acesso público, de modo a assegurar maior transparência bem como a transferência de informações, viabilizando unificação semântica; vocabulários controlados, taxonomias, ontologias e outros métodos de organização e recuperação de informações.
- 15.2.10. Garantir excelência das iniciativas organizacionais e melhores práticas de gestão, de modo a contribuir com o alcance dos resultados estratégicos, com a prestação de contas ao governo e a sociedade; com a definição das políticas públicas; colaborar e cooperar com as esferas públicas, com a sociedade civil e com organismos internacionais de forma a fortalecer a atuação do PRODERJ, culminando no desenvolvimento efetivo do Estado; e
- 15.2.11. Potencializar a imagem institucional do PRODERJ e garantir a descoberta e o compartilhamento de fatos e informações relevantes provendo transparência a todas as partes interessadas, internas e externas a partir de plataforma analítica viabilizadora para disponibilização de portais na web.

15.3. Serviços Técnicos Especializados (sob demanda) e Suporte Técnico Avançado

- 15.3.1. Para a contratação dos Serviços Técnicos Especializados (sob demanda), será utilizado a métrica denominada Unidade de Serviço Técnico – UST. Nesse modelo foram definidos previamente os tipos de atividades a serem executadas. O serviço técnico especializado se faz necessário para, assegurar a plena operação e estabilidade do ambiente tecnológico, referem-se a um modelo de contratação, principalmente na área de Tecnologia da Informação (TI), onde os serviços são medidos e cobrados com base em unidades de trabalho técnico, conforme ANEXO I - Catálogo de Serviços.
- 15.3.2. Para a contratação do Suporte Técnico Avançado (Fixo Mensal), será utilizado a métrica de pagamento mensal.
- 15.3.3. É um serviço especializado de assistência técnica que oferece soluções complexas e personalizadas para empresas ou indivíduos que dependem de tecnologia para suas operações diárias. Diferentemente do suporte técnico básico, que geralmente lida com problemas mais simples e rotineiros, o suporte avançado abrange questões mais profundas e desafiadoras, exigindo conhecimento técnico especializado e experiência em diversas áreas da tecnologia.
- 15.3.4. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de suporte de serviço técnico será executada somente mediante prévia autorização do CONTRATANTE, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.
- 15.3.5. A CONTRATADA deverá informar, pró-ativamente, ao CONTRATANTE toda e qualquer vulnerabilidade (bug) encontrada nos softwares que compõem a solução, com as respectivas recomendações para a correção ou mitigação no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a divulgação pelo fabricante.
- 15.3.6. A CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE, as atualizações, correções, modificações e/ou melhorias introduzidas nos softwares objeto da contratação tão logo ocorra a sua homologação e publicação pelo fabricante.
- 15.3.7. As demais especificações estão descritas no ANEXO I do ETP.

15.4. Requisitos de Capacitação

- 15.4.1. A CONTRATADA deverá prestar a devida capacitação aos usuários (servidores, técnicos e gestores) indicados pela CONTRATANTE, podendo ser no formato workshop prático (hands on) de forma a preparar os usuários para o pleno uso da solução.
- 15.4.2. No caso da capacitação em plataforma web o CONTRATANTE fornecerá equipamentos do tipo notebooks ou computadores de mesa aos treinandos.

- 15.4.3. A CONTRATADA deverá fornecer apostilas em formato digital e vídeo aula contendo o material necessário a capacitação ofertada.
- 15.4.4. Para o PRODERJ, devido ao documento index (97689672), o quantitativo de alunos será de no mínimo 07(sete) por turma, para a realização da capacitação, pois se trata do quadro de funcionários do setor responsável da GERII - Gerência de Inteligência de Informações e serão os responsáveis pela utilização da solução.
- 15.4.5. Não será admitida a formação de turmas contendo alunos oriundos de diferentes instituições ou contratos.
- 15.4.6. O fornecimento dos materiais didáticos (produção e reprodução) será de responsabilidade da CONTRATADA. O material deverá conter a descrição dos diversos componentes envolvidos na solução e os manuais de usuários para auxiliá-los na utilização do ambiente e realizar a transferência de tecnologia e passagem de informações técnicas.
- 15.4.7. As capacitações deverão ser realizadas em dias não intervalados, com exceção dos finais de semana.
- 15.4.8. A CONTRATADA deverá fornecer certificados de conclusão de capacitação emitidos nos nomes dos colaboradores que o executarem, com no mínimo 75% de presença e participação, cujas cópias deverão ser arquivadas pelo CONTRATANTE para fins de comprovação;
- 15.4.9. Os profissionais responsáveis por ministrar a capacitação deverão conhecer todos os aspectos técnicos e funcionais da solução aqui especificada, com experiência comprovada em capacitações no uso da solução.
- 15.4.10. Serão aceitas cópias simples de certificados ou diplomas, que comprovem as formações e /ou experiências exigidas.
- 15.4.11. O curso será ministrado preferencialmente no formato online, na modalidade Live WEB (ao vivo). Caso seja necessário o treinamento de forma presencial o mesmo deverá ser combinado entre as partes.
- 15.4.12. Na modalidade presencial, a CONTRATADA será responsável pelas despesas relativas à participação de seus instrutores, tais como hospedagem, transporte, diárias, etc.
- 15.4.13. A CONTRATANTE irá informar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos o local/órgão onde serão ministradas as capacitações junto ao cronograma de ensino contratado, contendo local, tipo de capacitação e quantidade de alunos.
- 15.4.14. Se durante o processo de capacitação, o critério do CONTRATANTE, verificar-se o aproveitamento insatisfatório de qualquer dos instrutores, tal fato será comunicado à CONTRATADA que deverá providenciar a substituição do instrutor no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a notificação emitida pelos fiscais do contrato.
- 15.4.15. As capacitações deverão ser gravadas em vídeo aulas e disponibilizados ao CONTRATANTE.
- 15.4.16. Após a implantação/instalação, a Contratada deverá fornecer e/ou ministrar capacitação necessária da solução, fornecidos à equipe técnica, nas seguintes condições:
- a) Obrigatoriamente, a capacitação deverá ser realizado em dias úteis, no período de 09 (nove) horas às 18 (dezoito) horas.
 - b) A carga horária mínima da capacitação é de 16 (dezesesseis) horas;
 - c) O programa da capacitação e a ementa do curso deverão contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução ofertada.
 - d) O material da capacitação deverá ser fornecido para todos os participantes, bem como as cópias de todo o material didático de apoio utilizado, inclusive slides.
 - e) A capacitação deverá ser oficial do fabricante da solução, com emissão de certificado de participação, impresso em papel timbrado. Isso porque o certificado do fabricante garante que a capacitação será referente à solução adquirida, que o instrutor possuirá conhecimento sobre a solução, e que todos os requisitos necessários para suporte, operação, gerência e manutenção da solução foram ministrados com a carga horária adequada, além de fornecer o material para estudo oficial e um ambiente de capacitação homologado.
 - f) Ao término da capacitação, a Contratada deverá realizar uma avaliação de satisfação em relação ao curso, como conteúdo, instalações, material didático e de aplicação a prática profissional, bem como do(s) instrutor(es). Caso o curso seja considerado insatisfatório, a Contratada deverá realizar uma nova capacitação, com a finalidade de atender as demandas não supridas inicialmente.
- 15.4.17. Demais itens referentes a capacitação, estarão descritos no Anexo I deste documento.

15.5. **Requisitos Legais**

- a) Lei nº 9.609, de 19 de fevereiro de 1998, dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no país, e dá outras providências;
- b) Lei de Proteção de Dados: Lei nº 13.709/2018 - Para garantir que as informações do cliente sejam mantidas confidenciais.

15.6. **Requisitos de Manutenção**

- 15.6.1. Não obstante a operacionalização da solução seja exercida pela CONTRATANTE, todas as rotinas para fins de manutenção com vistas ao pleno e adequado funcionamento da solução ao longo da vigência na garantia de 12 (doze) meses, serão exercidas pela CONTRATADA, não havendo ônus para o CONTRATANTE.
- 15.6.2. O fornecedor deve disponibilizar ambiente web, número de telefone ou e-mail para abertura de chamados e acompanhamento das soluções.
- 15.6.3. A CONTRATADA deverá documentar e notificar por escrito as ocorrências sobre eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços.
- 15.6.4. A identificação e a comunicação de defeitos dos produtos deverão ser efetuadas dentro do período de garantia e a totalidade dos defeitos reportados deverá ser corrigida pela CONTRATADA.
- 15.6.5. A assistência técnica corretiva deverá ser realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE, por meio da abertura de chamado técnico, para acionamento direto da CONTRATADA, observando-se o tempo de início do atendimento e a severidade da ocorrência para fixação dos níveis de serviço.
- 15.6.6. A resolução de chamados de suporte técnico que necessitem de intervenção direta no ambiente da CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e somente poderá ser implantada fora do horário de produção e após a avaliação de propensos impactos.

15.6.7. Nos atendimentos aos chamados técnicos abertos, deverá ser disponibilizado suporte técnico personalizado por analista designado como especialista no software, via atendimento (suporte remoto).

15.6.8. A manutenção corretiva será realizada sempre que houver falha em funcionalidades ou recursos do sistema, de qualquer natureza, desde que detectada pelo usuário, estando em desacordo com as funcionalidades definidas nas telas, regras de negócio, relatórios, interface com outros sistemas, dentre outros. Tais falhas devem ser classificadas pelo usuário, observando a GRAVIDADE e a URGÊNCIA e conforme essa definição será feito a priorização, conforme metodologia de avaliação da qualidade e aceite do objeto executado (ANS) deste documento

15.7. **Requisitos Temporais**

15.7.1. Se encontram previstos no item "Prazos e Condições de Entrega dos Bens e Serviços".

15.8. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

15.8.1. A equipe a ser disponibilizada pelo fornecedor para prestação de todos os serviços deverá seguir as melhores práticas de mercado para cumprimento das atividades objeto da contratação.

15.8.2. As atividades a serem desenvolvidas pela CONTRATADA possuem os seguintes requisitos:

a) Deverão ser realizadas respeitando o horário de funcionamento de cada local do CONTRATANTE.

c) Por demanda do CONTRATANTE, poderão sofrer alterações de cronograma dos serviços, desde que não impliquem custos adicionais para a CONTRATADA.

e) Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá realizar, conforme seu critério, reuniões técnicas e gerenciais com a CONTRATADA, a fim de analisar as entregas das demandas requisitadas pela Administração, definindo as prioridades e estabelecendo um acordo de esforço e prazo para seu atendimento.

15.8.3. São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

a) Ordem de Serviço;

b) Plano de Inserção;

c) Termos de Recebimento;

d) Chamado registrado na Central de Atendimento;

e) Ofícios;

f) Relatórios e Atas de Reunião;

g) E-mail; e

h) Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

15.8.4. A comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço, ocorrerá sempre por intermédio do preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

15.8.5. A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

15.9. **Requisitos Socioambientais, Culturais e Sociais**

15.9.1. A contratação não trará impactos ambientais significativos, por se tratar de licenças digitais, não se faz necessário declaração de não ofertar produtos com materiais perigosos.

15.9.2. A CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos contratos, a utilização de bens que sejam – no todo ou em partes – compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

15.9.3. Não se aplicam requisitos sociais e culturais para esta contratação.

15.10. **Requisitos Tecnológicos**

- Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração
- Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração
- Subscrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração
- Subscrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração
- Subscrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração
- Subscrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração

15.11. As demais especificações estão descritas no ANEXO I do ETP.

15.12. **De Arquitetura Tecnológica**

15.12.1. As demais especificações necessárias ao cumprimento do objeto estão descritas no ANEXO I do ETP.

15.13. De Projeto e de Implementação

15.13.1. Não se aplica.

15.14. Reunião kick-off

15.14.1. As demais especificações estão descritas no ANEXO I do ETP.

15.15. Das Atualizações

15.15.1. Sempre que houver o lançamento de nova versão das licenças ou correções de segurança que possam comprometer os serviços prestados, a CONTRATANTE deverá ser notificada com antecedência e a atualização do sistema providenciada pela CONTRATADA, sem custos adicionais ou impactos para o CONTRATANTE. Atualizações que não sejam motivadas por erros ou problemas de segurança só poderão ser realizadas das 23:00 às 06:00 nos dias úteis ou nos fins-de-semana e feriados.

15.16. Requisitos de Suporte Técnico / Garantia

15.16.1. Define-se nesta documentação o suporte técnico / garantia, o atendimento necessário para os chamados a complementação de configuração, dúvidas técnicas, operacionais e procedimentais para a solução proposta.

15.16.2. A CONTRATADA deverá realizar toda e qualquer configuração na solução, conforme solicitação da CONTRATANTE, seja on-site ou de forma remota, estando obrigada a esclarecer dúvidas técnicas, operacionais, procedimentais, aos usuários da equipe técnica da CONTRATANTE;

15.16.3. A assistência técnica corretiva será realizada sempre que solicitada pela CONTRATANTE por meio de abertura de chamado técnico, acionando diretamente a CONTRATADA;

15.16.4. A resolução de chamados de Suporte Técnico que necessitem de intervenção direta nos ambientes da CONTRATANTE deverá ser precedida de planejamento e somente poderá ser implementada no ambiente, fora do horário de produção e após avaliação do impacto;

15.16.5. Se houver lançamento de uma nova versão de sistema operacional que faça correções de segurança, a CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE e proceder a atualização do produto;

15.16.6. O suporte técnico inclui também a validade técnica, conforme definido na Lei Federal nº 9.609/98, no que concerne a possíveis modificações tecnológicas tais como, mas não exclusivamente:

a) Atualizações de versão e correções de erros em navegadores de Internet;

b) Atualizações de versão da Solução de Sistema Integrado;

c) Acesso para downloads de patches, drivers, atualização de software e quaisquer outras atualizações de softwares necessárias, que devem estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, durante todo o período de suporte;

d) Em caso de o software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência contratual, a empresa CONTRATADA deverá fornecer a nova versão do produto equivalente, na mesma quantidade estabelecida em contrato, de modo a garantir a continuidade da solução;

e) Vulnerabilidades (SQL Injection, etc);

f) Sistemas operacionais, servidores de aplicações, etc., sendo tratadas como manutenções eventuais as modificações tecnológicas (por força da Lei 9.609/98); e

g) Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados.

15.16.7. O suporte técnico deverá:

a) Permitir a abertura, acompanhamento e validação de chamados através de e-mail e/ou website (portal do cidadão) e/ou telefone (0800) no regime 24x7x365, com atendimento em português;

b) Possuir canal com os fabricantes envolvidos na solução dos incidentes, bem como ser responsável pela abertura e acompanhamento dos chamados junto aos mesmos;

c) Possuir os processos de gerenciamento de incidentes, requisição, eventos, problemas, mudanças, incidentes críticos e atendimento aos usuários;

d) Suporte técnico de 2º nível quanto a dúvidas de customização e configuração do equipamento e console de gerenciamento.

15.16.8. Na abertura de chamados técnicos serão fornecidas informações pela CONTRATANTE, como:

a) Anormalidade observada;

b) Nome do responsável pela solicitação do chamado técnico;

c) Sistema/versão/módulo/item;

d) Natureza do problema;

e) Descrição da natureza enfrentada.

15.16.9. O atendimento técnico deverá atender os seguintes requisitos técnicos:

a) As solicitações de atendimento de suporte, só poderão ser realizadas pelos contatos cadastrados, em qualquer horário por e-mail e telefone;

- b) O atendimento remoto de Suporte e Monitoramento pelos canais: telefônico ou web ou e-mail, funcionará em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana para incidentes e solicitações elegíveis de se resolver remotamente;
- c) O atendimento presencial de Suporte de incidentes e solicitações elegíveis de se resolver presencialmente funcionará, preferencialmente, no horário comercial das 9:00h às 18:00h. Exceto quando o suporte for emergencial. Nestes casos, o atendimento deverá ser fora do horário comercial em regime 24x7.

15.16.10. A CONTRATADA, após a realização do suporte, deverá apresentar os Relatórios contendo:

- a) Identificação do chamado;
- b) Data e hora do início e término do atendimento com a solução do chamado técnico;
- c) Identificação do defeito;
- d) Técnico responsável pela solução do defeito, as providências adotadas, origem do problema e outras informações pertinentes;
- e) Atualizações de software/versões realizadas;
- f) Acionamentos feitos à equipe da CONTRATADA;
- g) Relatórios Extraordinários.

15.16.11. A manutenção corretiva ocorrerá de falha de funcionalidades ou de recursos do sistema, de qualquer natureza, detectada pelo usuário, ou seja, em desacordo com as funcionalidades definidas nas telas, nas regras de negócio, nos relatórios, interfaces com outros sistemas, dentre outras. Tais falhas devem ser classificadas, pelo usuário, observando a GRAVIDADE e a URGÊNCIA e conforme essa definição será feito a priorização, conforme acordo de nível de serviço deste documento.

15.16.12. A CONTRATANTE poderá solicitar, sem qualquer ônus adicional, a substituição ou correção da solução de software, quando se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

15.16.13. Os profissionais deverão fornecer suporte técnico e operacional necessários ao bom funcionamento do sistema, envolvendo os seguintes serviços:

- a) Dirimir dúvidas e resolver problemas relativos às características técnicas, funcionamento lógico e físico do sistema.
- b) Fazer avaliação e emitir parecer técnico em situações anormais de funcionamento do sistema.
- c) Prestar assessoria para adequação do sistema à legislação vigente.
- d) Simulações deverão ser efetuadas em paralelo, isto é, mantendo íntegros os dados do cadastro do sistema. A CONTRATADA deverá prover ambiente com cópia integral da base de dados para testes, simulações e homologações para áreas da Contratante, sempre que necessário.
- e) Acionar equipe necessária para solução de questões em que os servidores indicados pela Contratante não tenham condições de atender no que diz respeito à operação e configurações do sistema.

15.16.14. O suporte técnico / garantia se configura em aspecto agregado à solução, cujo lapso temporal não se confunde com o lapso de vigência do contrato.

15.16.15. A suporte técnico / garantia deverá ser de 12 (doze) meses, a contar da emissão do termo de recebimento definitivo, ou do prazo estabelecido pelo fabricante, caso este seja maior.

15.16.16. Alterações na legislação vigente que impliquem manutenções no sistema para sua adaptação ou adequação, desde que não alterem estrutura básica dos sistemas, estão incluídas nessa garantia e devem ser executadas, testadas e homologadas em tempo para assegurar que a CONTRATANTE não perca nenhum prazo legal.

15.17. **De Experiência e Formação da Equipe que Executará os Serviços Relacionados à Solução de TIC**

15.17.1. A equipe a ser disponibilizada pelo fornecedor para prestação de todos os serviços deverá ser qualificada e com experiência na atividade objeto da contratação, conforme descritos no item Requisitos Tecnológicos deste documento.

15.18. **Requisitos Materiais e Humanos**

15.18.1. A contratação não prevê a disponibilização de materiais, pois trata-se de disponibilização de licenças e capacitação.

15.18.2. Em observação ao entendimento do Enunciado nº 14, item 5 da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE/RJ, saliente-se que o objeto da presente contratação não prevê o uso de mão de obra residente nas dependências dos órgãos e entidades CONTRATANTES. Adicionalmente registre-se que o objeto também não caracteriza, forma alguma, terceirização de atividade-fim dos órgãos e entidades partícipes, tendo em vista que se trata de contratação de subscrição de licença de software e respectivos treinamentos, que estão diretamente relacionado à atuação de profissionais e especialistas nas soluções contratadas, não se confundindo com as atividades inerentes ao referidos órgãos e entidades.

15.18.3. Não será necessária a utilização de mão de obra especializada, tendo em vista que os recursos humanos necessários à instalação dos softwares já fazem parte do escopo do objeto e não será contratado como item específico.

15.19. **Serviço Técnico Especializado (sob demanda)**

15.19.1. O Serviço Técnico Especializado (sob demanda), Item 7, deverá ser realizado sempre que solicitado pela CONTRATANTE, de forma direta à CONTRATADA ou mesmo, pela abertura de chamado técnico, nos canais específicos de comunicação disponibilizado pela prestadora dos serviços.

15.19.2. Os Serviços técnicos especializados, poderão ser executados de forma presencial ou de forma remota, combinado entre as partes, por técnicos da CONTRATADA, sob supervisão de técnicos da CONTRATANTE, com pagamento sob demanda, conforme ANEXO I - Catálogo de Serviços.

15.19.3. Os Serviços Técnicos Especializados abrangem:

- a) estudo para implantação de boas práticas e melhoras de performance do banco de dados;

- c) implantação de ferramenta para diagnóstico de problemas e serviço de help desk;
- e) estudo para implantação de boas práticas e melhoras de performance da infraestrutura;
- g) estudo para implantação de boas práticas e medidas de segurança e;
- i) ajustes e customização na resolução de problemas relacionados aos produtos;
- k) gestão na realização de backups e na recuperação de desastres; e
- n) estudo para implantação de boas práticas em atualizações e testes de ambientes.

15.20. O Serviço de Suporte Técnico Avançado (Fixo Mensal)

15.20.1. O Serviço de Suporte Técnico Avançado (Fixo Mensal), deverá ser realizado sempre que solicitado pela CONTRATANTE, à CONTRATADA ou mesmo, pela abertura de chamado técnico, nos canais específicos de comunicação disponibilizado pela prestadora dos serviços.

15.20.2. Os Serviços de Suporte Técnico Avançado, poderão ser executados de forma presencial ou de forma remota, combinado entre as partes, por técnicos da CONTRATADA, sob supervisão de técnicos da CONTRATANTE.

15.20.3. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico realizado pelo fabricante ou empresa autorizada com certificação dentro do prazo de validade, contemplando assistência especializada para esclarecimento de dúvidas, orientações, correção de “bugs”, que afetem o bom funcionamento das licenças.

15.20.4. O atendimento pelo suporte técnico será realizado, mediante abertura de chamado, pelos seguintes meios de canais de atendimento ao usuário: sítio na internet. Correio eletrônico, telefônico e no local. O suporte telefônico será dado por número telefônico da cidade do Rio de Janeiro-RJ ou 0800.

15.20.5. A Contratada executará a manutenção, assegurando correto funcionamento da solução em sua totalidade por meio de correções e atualizações por novas versões, inclusive com o fornecimento de novas funcionalidades criadas para a Solução atualizada no período de 12 (doze) meses, a partir do recebimento definitivo.

15.20.6. Para a contratação do Serviço de Suporte Técnico Avançado (Fixo Mensal), será utilizado a métrica pagamento mensal.

15.20.7. O Suporte Técnico Avançado abrange:

- a) Orientação quanto à extração de informações de LOG em caso de incidentes;
- c) Fornecimento de soluções referentes as funcionalidades da licença perpétua já existente;
- e) Disponibilização das atualizações da licença perpétua já existente; e
- g) Ajustes e customização na resolução de problemas relacionados a atualizações.

15.21. **Demais Requisitos Necessários e Suficientes à Escolha da Solução**

15.21.1. Demais requisitos técnicos e necessários estão descritos no item Requisitos Tecnológicos do ETP.

15.22. **Necessidades de adequações no ambiente**

15.22.1. Trata-se de uma solução de software a ser instalada na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE, portanto esta deverá possuir disponibilidade hardware físico ou virtual para abrigar os requisitos de cada produto contratado conforme especificado pelo fabricante em sua documentação oficial, e alinhada em reunião de kick-off entre as partes.

16. **PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL**

16.1. O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a 3% (três por cento) de seu valor anual no que tange aos itens 1 a 8, e correspondente a 3%. (três por cento) de seu valor inicial no que tange aos itens 9 a 12.

16.2. O referido percentual, resguardada a discricionariedade prevista no acima citado art. 96, caput e o teto estabelecido no caput do art. 98 do mesmo diploma legal, considera a natureza do objeto (serviços), enquanto ferramenta estratégica de caráter tecnológico de relevância para as atividades do órgão contratante em razão do volume de recursos financeiros envolvidos no certame, visando impedir a inexecução, mesmo que parcial do objeto e danos ao erário.

16.3. O CONTRATADO poderá optar pelas seguintes modalidades de garantia:

- a) caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública;
- b) seguro-garantia;
- c) fiança bancária; e
- d) título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

16.4. Qualquer que seja a modalidade escolhida pelo CONTRATADO, a garantia assegurará o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações neste previstas;
- b) multas moratórias, compensatórias e administrativas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO; e

c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, assim como as obrigações de regularidade perante o FGTS, não adimplidas pelo CONTRATADO, quando couber.

16.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, terá validade durante a vigência do Contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término deste prazo de vigência.

16.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o CONTRATADO ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

16.7. Ressalvada a hipótese de seguro-garantia, em que deverá ser observado o prazo do item 16.8, o CONTRATADO apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do Contrato, o comprovante de prestação de garantia, na forma do item 16.3.

16.8. Caso oferecida a modalidade de seguro-garantia, sua apresentação deve ocorrer em 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, e observar-se-ão as seguintes condições:

a) a apólice permanecerá em vigor mesmo que o CONTRATADO não pague o prêmio nas datas convencionadas;

b) a apólice deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do Contrato principal, mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;

c) será permitida a substituição da apólice na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 16.6 deste documento; e

d) a apólice somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 16.4, observada a legislação que rege a matéria.

16.9. Em caso de oferecimento de títulos da dívida pública, estes devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

16.10. Caso a opção seja por fiança bancária, esta deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

16.11. Caso a opção seja por garantia em dinheiro, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, na conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo valor será corrigido monetariamente e restituído ao CONTRATADO, na forma do item 16.17.

16.12. O CONTRATADO obriga-se a fazer a reposição, a suplementação ou a renovação da garantia, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificado, no caso desta ser executada, total ou parcialmente, ou o Contrato for prorrogado ou tiver o seu valor alterado, assim como em qualquer outra situação que exija a manutenção da condição disposta no item 16.1 neste item.

16.13. A inobservância do prazo fixado para apresentação, reposição, suplementação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa e/ou outras penalidades, na forma disposta no contrato.

16.14. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, com a aplicação das sanções cabíveis.

16.15. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

16.16. O emitente da garantia ofertada pelo CONTRATADO deverá ser notificado pela CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

16.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao CONTRATADO.

16.18. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

16.19. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança, título da dívida pública ou autorização para a liberação da caução em dinheiro, atualizada monetariamente, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que o CONTRATADO cumpriu todas as cláusulas do contrato.

16.20. A garantia somente será liberada ou restituída, após a fiel execução do Contrato ou pela sua extinção, por culpa exclusiva da Administração, ou quando assim convencionado, em se tratando de extinção consensual da contratação.

16.21. O CONTRATADO autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no edital e no Contrato.

17. INDICAÇÃO DE MARCAS E MODELOS OU VEDAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE MARCA/PRODUTO NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

17.1. O produto Qlik Sense, fabricado pela QlikTech, já está em uso atualmente no PRODERJ, a indicação da Marca se faz necessária em decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração.

18. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

18.1. Na forma do art. 4º do Decreto estadual nº 48.817/2023, a gestão e a fiscalização da execução da contratação serão realizadas por agentes públicos, designados pela autoridade do órgão ou entidade contratante, que indicará o gestor e fiscais para cada contrato, dentre os servidores lotados no órgão ou entidade, bem como seus substitutos, observando-se os requisitos estabelecidos na Lei nº 14.133/2021.

18.2. A gestão e a fiscalização da execução da contratação poderá ser realizada por uma Comissão de Gestão e Fiscalização, composta por, no mínimo, 3 (três) membros, integrada por gestor, fiscais e complementada conforme a necessidade pelos agentes definidos nos incisos I a III do art. 5º do Decreto acima referido, considerando a especificidade e complexidade do objeto ou da solução, de acordo com a necessidade e a critério da administração.

18.3. A Comissão de Gestão e Fiscalização anotarà, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

18.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, definidos no art. 18 do Decreto estadual nº 48.817/2023.

18.5. Deve ser estabelecido, desde o início da execução contratual, mecanismo de controle da utilização dos materiais empregados nos contratos, para efeito de acompanhamento da execução do objeto bem como para subsidiar a estimativa para as futuras contratações.

18.6. O contratado 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.

18.7. A instituição e a atuação da fiscalização não exclui ou atenua a responsabilidade do contratado, nem a exime de manter fiscalização própria.

18.8. É vedada a atribuição ao contratado da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

18.9. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, que acarrete a rescisão do Contrato, será automaticamente devida multa compensatória no valor de 5% do valor do Contrato.

19. **EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO JURÍDICA, TÉCNICA, FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

19.1. **Habilitação Jurídica**

19.1.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional.

19.1.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

19.1.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br.

19.1.4. Sociedade Limitada Unipessoal - SLU: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório do administrador, sendo assim enquadrada a sociedade identificada como Empresas Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI, na forma do art. 41, da Lei nº 14.195, de 26 de agosto de 2021.

19.1.5. Sociedade Empresária Estrangeira em funcionamento no País: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020 ou norma posterior que regule a matéria.

19.1.6. Sociedade Simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores.

19.1.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde se encontra estabelecida a matriz.

19.1.8. Quando cabível, os documentos apresentados devem estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

19.2. **Habilitação Técnica**

19.2.1. Comprovação de aptidão para a prestação de serviços, de acordo com as características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, na seguinte forma:

19.2.2. O (s) atestado (s) deverão demonstrar que a empresa é capaz de fornecer ao menos 10% do quantitativo total estimado para a contratação dos itens de 01 a 06, considerado (s) de maior relevância.

19.2.3. Comprovação da experiência mínima de 01 (um) ano na execução dos serviços contínuos pertinentes aos itens 7 a 8, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 12 (doze) meses serem ininterruptos.

19.2.4. Apresentação de declaração formal de disponibilidade de Analisa de Inteligência de dados com perfil, atribuições, experiência ou certificações conforme item 1.11.2 do Anexo I do TR.

19.2.5. Os atestados deverão referir-se a prestação de serviços no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

19.2.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo dos serviços, a apresentação de diferentes atestados de objetos executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico operacional de uma única contratação.

19.2.7. Em caso de dúvida fundada suscitada pelo pregoeiro, a Administração poderá solicitar ao licitante, em diligência complementar, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

19.3. **Habilitação fiscal, social, e trabalhista**

19.3.1. Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.

19.3.2. Regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.

19.3.3. Regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).

19.3.4. Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do art. 7º, XXXIII, da Constituição.

19.3.5. 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.

19.3.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

19.3.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123/2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal, eis que a apresentação do Certificado de Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI supre tais requisitos.

19.3.8. Prova de regularidade com a Fazenda do Estado do Rio de Janeiro, mediante a apresentação de:

a) Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda; e

b) Certidão Negativa de Débitos em Dívida Ativa, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa, para fins de participação em licitação, expedida pela Procuradoria Geral do Estado.

19.3.9. Regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre, com a apresentação de Certidão Negativa de Débitos, ou Certidão Positiva com efeito de Negativa do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS.

19.3.10. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

19.3.11. Na hipótese de cuidar-se de microempresa ou de empresa de pequeno porte, na forma do art. 42 da Lei Complementar nº 123/2006, a documentação somente será exigida para efeito de assinatura do contrato, caso se sagre vencedora no certame.

19.3.12. 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, na forma do art. 43, § 1º, da Lei Complementar nº 123/2006.

19.3.13. O prazo acima poderá ser prorrogado por igual período, a critério exclusivo da Administração Pública.

19.3.14. A não regularização da documentação no prazo estipulado implicará a decadência do direito à contratação, na forma do § 2º do art. 43 da Lei Complementar nº 123/2006, sem prejuízo de aplicação de sanções previstas no Edital.

19.4. **Habilitação Econômico-Financeira**

19.4.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, caso se trate de pessoa jurídica, ou certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples.

19.4.2. Não será causa de inabilitação do licitante a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial.

19.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

19.4.4. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício social no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

19.4.5. Os fornecedores criados no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e ficam autorizados a substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

19.4.6. Poderá ser apresentado o balanço intermediário, caso autorizado por lei ou pelo contrato/estatuto social.

a) A exigência tem como objetivo assegurar que o licitante tenha condições de cumprir as obrigações contratuais, garantindo a qualidade e a execução do contrato.

b) Ao verificar a saúde financeira do licitante, a administração pública reduz o risco de inadimplência, atrasos e problemas na execução do contrato.

c) A apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis contribui para a transparência do processo licitatório, permitindo que a administração pública avalie a situação financeira do licitante de forma mais precisa.

19.4.7. Para fins de habilitação econômico-financeira de sociedade empresária em recuperação judicial deverão ser considerados os valores constantes no Plano de Recuperação Judicial, homologado pelo Juízo competente, para fins de apuração dos índices contábeis previstos no edital.

19.4.8. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG = Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo -

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG = Ativo Total - Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC = Ativo Circulante / Passivo Circulante.

19.4.9. Caso seja apresentado resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverá ser comprovado capital ou patrimônio líquido mínimo de 1%(um por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

19.4.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

20. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA**

20.1. **Obrigações da Contratante:**

a) Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

e) Efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução /prestação do serviço de TIC;

20.2. **Obrigações da Contratada:**

a) Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- e) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- f) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- g) Quando especificado, ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- h) Caso o fornecedor registrado ainda não tenha programa de integridade instituído, deverá implantar o Programa de Integridade no prazo de até 180 (cento e oitenta dias), a partir da assinatura do Contrato, na forma da legislação vigente.

20.3. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

I - Definições Gerais:

As partes (CONTRATANTE e CONTRATADO) deverão cumprir a (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), e o Decreto Estadual nº 48.891/2024 (Institui a Política de Governança Em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Estado do Rio de Janeiro), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa, conforme manifestação destes autos (110060710).

Para os fins da LGPD, na forma do seu art. 5º, incisos VI e VII, a CONTRATANTE corresponderá ao CONTROLADOR, enquanto a CONTRATADO corresponderá ao OPERADOR.

II - Obrigações Gerais das Partes:

As partes deverão adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados e informações de acessos, não autorizados, e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado, ou ilícito.

O CONTRATADO deve notificar imediatamente, à CONTRATANTE, a ocorrência de incidente de segurança, relacionado a dados pessoais, por ela tratados, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicação da ocorrência, à autoridade nacional, e aos titulares dos dados.

III - Obrigações Específicas das Partes:

As partes deverão, nomeadamente:

- a - tratar os dados pessoais nos moldes expressamente definidos e em estrita consonância com a finalidade específica delineada pelo CONTROLADOR;
- b - armazenar os dados pessoais apenas durante o período definido pelo CONTROLADOR;
- c - não desviar o tratamento dos dados pessoais da finalidade específica e da hipótese legal legitimadora;
- d - informar imediatamente a outra parte contratante acerca da ocorrência de qualquer incidente que envolva os dados pessoais tratados, assim como prestar toda colaboração necessária para instruir o respectivo Relatório;
- e - assegurar os direitos dos titulares, abrangendo a disponibilidade de canal acessível ao Encarregado Setorial pelo tratamento de dados pessoais;
- f - garantir que os respectivos colaboradores ou prestadores de serviços que tenham acesso aos dados pessoais no contexto do Termo de Referência cumpram as diretrizes protetivas dos dados pessoais, vinculando-os a um

Termo de Confidencialidade.

As partes, no âmbito de suas competências, deverão estabelecer regras de boas práticas e de governança que estabeleçam os aspectos procedimentais adequados para o cumprimento das diretrizes normativas, como:

- a - as condições de organização;
- b - o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de titulares;
- c - as normas de segurança;
- d - os padrões técnicos;
- e - as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento;
- f - as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

IV - Responsabilidades e Restrições:

A responsabilidade pelo cumprimento das diretrizes contempladas na Lei Federal nº 13.709/2018, especialmente no tocante ao tratamento de dados pessoais adequados e legítimos, será de responsabilidade do órgão contratante que, ao figurar como agente de tratamento, assumirá as obrigações imputadas na legislação.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

É vedada a transferência de dados pessoais, pela CONTRATADO, para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, do CONTRATANTE, e demonstração da observância, pela CONTRATADO, da adequada proteção desses dados, cabendo ao CONTRATADO o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro (s) país (es) que for aplicável.

V - Subcontratação:

O PRODERJ, por meio da Unidade Gestora do Contrato, poderá, nos termos da lei, autorizar a subcontratação parcial, visando assegurar o bom andamento dos serviços, desde que observados os critérios previstos no item 19 do Estudo Técnico Preliminar.

O CONTRATADO deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres e obrigações apresentadas neste documento, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância, devendo a Administração ser informada, sempre que solicitado, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados.

VI - Término do Tratamento:

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

VII - Treinamento, Fiscalização e Prestação de Informações:

É dever do CONTRATADO orientar, treinar e exigir que seus colaboradores envolvidos no tratamento de dados pessoais e na execução dos serviços assinem um Termo de Confidencialidade e Sigilo sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento das obrigações pertinentes à LGPD, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, e deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado nos moldes da LGPD.

VIII - Gestão de Bancos de Dados e Políticas de Segurança:

Bancos de dados estruturados e não estruturados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização e portabilidade desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

O CONTRATADO deve atender à Política de Segurança da Informação instituída pela Instrução Normativa PRODERJ PRE nº 07, de 25 de maio de 2025, e demais normativos correlatos publicados pelo CONTRATANTE.

IX - Disposições Finais:

O Contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

O CONTRATADO poderá responder por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), não excluindo ou reduzindo dessa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento

O uso de tecnologias deve estar alinhado com as finalidades institucionais dos órgãos e entidades, em conformidade com o princípio da necessidade previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conforme dispõe o art. 6º, inciso III:

“ III - Limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.”

Com base nessas diretrizes, o Decreto Estadual nº 48.891/2024 estabelece no art. 8º os requisitos fundamentais para o tratamento de dados pessoais, reforçando a importância do consentimento e da clareza nas relações entre o controlador e o titular dos dados:

“A base legal adotada para o tratamento de dados pessoais pela Administração Pública Estadual deve ser definida de acordo com as finalidades do tratamento à luz do caso concreto, respeitados, em todos os casos, os direitos do titular de dados, os fundamentos e os princípios que informam a LGPD.”

Cabe destacar que além das competências previstas na LGPD deve-se também ser observado a Política de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (Decreto Estadual nº 48.891/2024) e o Regulamento o Sistema de Registro de Preços (Decreto Estadual nº 48.843/2023).

Fica incumbido ao CONTRATANTE manter o Registro das Operações de Tratamento de Dados Pessoais, previsto no art. 37 da LGPD, o qual poderá ser solicitado pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) para fins de fiscalização. Ademais, nos casos em que houver risco elevado às liberdades civis e aos direitos fundamentais dos titulares de dados, a ANPD poderá requerer do CONTRATANTE a elaboração de Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD), conforme estabelece o art. 38 da LGPD.

21. PREVISÃO DE PERCENTUAL MÍNIMO DE MÃO DE OBRA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO CONSTITUÍDO POR MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

21.1. Em razão das características do objeto, que consiste em fornecimento de subscrição de software não haverá contratação de mão de obra por parte do contratante.

22. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

22.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, em SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL, na forma do §1º do Art. 82, da Lei nº 14.133/2021.

22.2. O modo de disputa será aberto.

MODALIDADE DE LICITAÇÃO Pregão eletrônico
CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço global.
MODO DE DISPUTA: aberto

23. VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

23.1. Participação de Consórcios

23.2. Não será admitida a participação de pessoas jurídicas em regime de consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, por não se tratar de execução contratual de dimensão de alta complexidade e grande vulto financeiro.

23.3. A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas em consórcio também se justifica na medida em que nas licitações que visam à contratação de serviços de TIC, existem no mercado empresas em quantidade e capacidade técnica suficientes para garantir um processo altamente competitivo. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame.

23.4. A importância de ser uma única empresa responsável pelo lote, evita a fragilidade das informações trazendo maior segurança dos processos. Portanto, considerando a natureza do serviço objeto deste documento, a necessidade explícita de responsabilização quanto à execução, é inviável para participação de consórcio.

23.5. Em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

23.6. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei nº 14.333/21, que em seu artigo 15 que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, pelos motivos já expostos, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

23.7. Ademais, essa vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam fornecer os bens ou prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluios/carteis para manipular os preços nas licitações.

24. VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

24.1. Não será admitida a participação de cooperativa de trabalho, qualquer que seja a sua forma de constituição, já que há vínculo de subordinação direta entre o empregado e a empresa contratada para a prestação dos serviços.

25. PREVISÃO DA VEDAÇÃO OU DA POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO, DO PERCENTUAL E DAS CONDIÇÕES

25.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor total do Contrato, nas seguintes condições:

- a) requerimento prévio do contratado, com a explicitação de seus motivos e necessidade;
- b) comprovação pelo contratado da capacidade técnica do subcontratado, em relação à parcela subcontratada, se exigida do licitante; e
- c) justificativa e autorização pela autoridade competente, que deverá avaliar, também, a qualificação técnica do subcontratado.

25.2. Para os itens de 1 à 6, é vedada a subcontratação, tendo em vista que se trata da licença para a Solução Qlik Sense, contratado diretamente do fabricante. Onde apenas empresas aprovadas no programa de parceria Qlik estão aptas a prestar esse tipo de serviço.

25.3. Para os itens 7 e 8, é vedada a subcontratação, tendo em vista que se tratam de Serviço de Suporte Técnico Avançado e Serviço Técnico Especializado para a Solução Qlik Sense, contratado diretamente do fabricante. Onde apenas empresas aprovadas no programa de parceria Qlik estão aptas a prestar esse tipo de serviço.

25.4. Para os itens de 9 à 12, a subcontratação é permitida, seguindo as diretrizes legais. Quando a subcontratação for necessária, o contratado deverá apresentar a respectiva documentação do subcontratado.

25.5. Em qualquer hipótese de subcontratação permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

25.6. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

26. **ESTABELECIMENTO DE RESERVA DE COTA OU A EXCLUSIVIDADE DA LICITAÇÃO**

26.1. Não se aplica, tendo em vista que o objeto desta licitação é indivisível, ou seja, não pode ser adquirido separadamente, sem prejuízo do resultado ou da qualidade do serviço, conforme preconizado anteriormente no index 79432517, em seu item 11.3

27. **PRAZO DE VALIDADE E CONDIÇÕES DA PROPOSTA**

27.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

- a) Valores anuais, mensais e totais conforme cada item e/ou lote;
- b) Marca/Fabricante.
- c) Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.
- d) Quantidade cotada, que não poderá ser inferior ao quantitativo máximo de cada item que poderá ser adquirido.

27.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

27.3. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

27.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

27.5. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

27.6. 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.

27.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

27.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação, podendo ser prorrogado, por igual período, salvo se houver justificativa para prazo diverso aceita pela Administração.

27.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos no Anexo deste Edital referente ao orçamento estimado (art. 59, III, da Lei nº 14.133/2021).

27.10. Os licitantes devem respeitar os preços unitários máximos estabelecidos no Anexo deste Edital para os itens que compõem o lote, se for o caso.

27.11. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

27.12. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas do Estado e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

28. **REGRAS PARA INSPEÇÃO DE AMOSTRA, POC OU PROVA DE CONCEITO**

28.1. Não se aplica.

29. **CRITÉRIOS DE DESEMPATE COM BASE NO DESENVOLVIMENTO PELO LICITANTE DE AÇÕES DE EQUIDADE ENTRE HOMENS E MULHERES NO AMBIENTE DE TRABALHO**

29.1. O desenvolvimento, pelo licitante, de ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho será critério de desempate no processo licitatório, conforme dispõem o art. 60, inciso III da Lei nº 14.133/2021, o art. 30 do Decreto nº 48.778/2023 e o art. 10 do Decreto nº 49.233/2024 que regulamentou a matéria no âmbito estadual.

29.2. Na forma disposta no art. 10, § 1º do referido normativo estadual, serão consideradas ações de equidade, respeitada a seguinte ordem:

I - medidas de recrutamento igualitário entre mulheres e homens;

II - igualdade de remuneração e paridade salarial entre mulheres e homens;

III - plano de carreira desenvolvido com expressa menção à ascensão profissional igualitária entre mulheres e homens, inclusive previsão de participação proporcional no quadro diretor da empresa;

IV - estabelecimento de canal de denúncia e garantia de apuração de práticas de assédio moral e sexual, inclusive com a implementação de políticas de tolerância zero com relação a todas as formas de violência no trabalho, incluindo abuso verbal e/ou físico;

V - ações em saúde e segurança do trabalho que considerem as diferenças entre os gêneros;

VI - investimentos na capacitação de mulheres para o exercício gerencial;

VII - promoção de programas educativos de gerentes e chefes de setores que possibilitem o reconhecimento de sinais de violência no ambiente de trabalho;

VIII - provisão de sala de apoio à amamentação com vistas a uma cultura de respeito e apoio à amamentação como forma de promover a saúde da mulher trabalhadora e de seu bebê, no caso de empresas que possuam em seus quadros mais de 30 (trinta) mulheres com idade superior a 16 (dezesesseis) anos, quantitativo previsto no art. 389, § 1º, do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho), de acordo com a estratégia "Apoio à Mulher Trabalhadora que Amamenta" do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado de Saúde; e

IX - adesão ao "Programa Empresa Cidadã", instituído pela Lei nº 11.770/2008, regulamentado pelos arts. 137 a 142 do Decreto nº 10.854/2021, destinados à prorrogação das licenças-maternidade e paternidade, mediante incentivo fiscal.

O licitante que atender, a pelo menos 2 (dois) dos incisos do § 1º do art. 10 (acima transcrito), terá sua proposta enquadrada no art. 60, inciso III da Lei nº 14.133/2021, para efeito de desempate, observado o disposto no § 5º do art. 42 do Decreto nº 48.778/2023.

29.3.

O licitante que possuir o selo Empresa Amiga da Mulher, conferido nos termos da Lei nº 9.173/2021 e da Lei nº 14.682/2023 ou o selo Empresa Amiga da Amamentação, conferido pela Lei nº 14.683/2023 ficará dispensado da comprovação do desenvolvimento das ações de equidade de que trata o § 1º do art. 10 do Decreto estadual nº 49.233/2024.

30. **CRITÉRIOS DE DESEMPATE COM BASE NO ART. 60 DA LEI Nº 14.133/2021**

30.1. Em caso de eventual empate entre propostas ou lances, serão utilizados os seguintes critérios de desempate, nesta ordem, conforme regulamentação do Decreto estadual nº 48.778/2023:

I- contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos dos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, observado o disposto no art. 4º da Lei nº 14.133/2021;

II- disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

III- avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos na Lei;

IV- desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme Decreto nº 49.233/2024;

V- desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

30.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

- a) empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- b) empresas brasileiras;
- c) empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- d) empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009;

31. **ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

31.1. O custo preliminar da contratação estimado na fase do Estudo Técnico é de R\$ 11.083.765,68 (onze milhões, oitenta e três mil setecentos e sessenta e cinco reais e sessenta e oito centavos), baseando-se nos valores encontrados no catálogo padronizado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (97840080), conforme item 11.1 do ETP.

31.2. A estimativa do valor da contratação elaborada com base nos requisitos dos arts. 28 a 32 do Decreto estadual nº 48.816/2023 constará em documento anexo, separado e classificado conforme permissivo do mesmo normativo (art. 17, VIII).

32. **JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

32.1. No presente certame deverá ser adotado o Registro de preço em razão da (s) seguinte (s) hipótese (s):

- a) quando a contratação se voltar ao atendimento de necessidade permanente, prolongada ou frequente do bem ou do serviço a ser contratado; e
- b) quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou entidade, bem como aos programas de governo.

32.2. O Governo do Estado, como toda grande organização, tem gastos volumosos com produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) entre os Órgãos que o compõe. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, consequentemente, dos gastos com seus serviços.

32.3. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratações eficientes, planejados previamente em conjunto por grupos de Órgãos. Além de melhorar a qualidade técnica dos artefatos de contratação, um planejamento integrado de contratação reduz a duplicidade de esforços entre os Órgãos e otimiza o trabalho dos técnicos das áreas de licitações e contratos, ensejando ainda economia processual.

32.4. O grande benefício, entretanto, advém da utilização do poder de compra do governo. Na medida em que aproveita as oportunidades de economia de escala, a Administração Pública pode obter melhores preços junto ao mercado, reduzindo seus custos em benefício do atendimento às demandas sociais.

32.5. Esta é uma inteligência trazida pelo Sistema de Registro de Preços - SRP, utilizado sempre que conveniente à contratação de serviços para atendimento a vários Órgãos, que trabalham de forma integrada suas estimativas de consumo e os aspectos técnicos da contratação.

32.6. Em suma, elencamos cinco argumentos que justificam a adoção do Sistema de Registro de Preços:

- a) Melhoria da qualidade técnica dos documentos preliminares ao certame, tais como: especificações técnicas, alinhamento estratégico com o planejamento dos Órgãos e condições jurídicas para a contratação;
- b) Redução do esforço administrativo para a realização de diversos processos licitatórios sendo que a execução conjunta culmina em um único certame;
- c) Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos, uma vez que estes foram definidos de forma a atender precisamente as necessidades do usuário;
- d) Ganho de economia de escala, pois, ao prospectar grandes volumes licitados, a Administração Pública amplia seu poder de compra junto aos fornecedores e consegue reduções consideráveis de preços, fato que certamente não ocorreria quando do fracionamento de certames.

32.7. Portanto, a utilização do Sistema de Registro de Preços será necessária neste certame, uma vez que atenderá as demandas do PRODERJ e demais Órgãos da Administração Pública, podendo o quantitativo ora definido sofrer alterações, assim como está voltada para o atendimento de necessidade permanente, prolongada ou frequente do serviço.

33. **INDICAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE GERENCIADOR DA ATA**

33.1. Compete ao nível de Direção Geral, representado pelo PRODERJ, conduzir e disponibilizar, mas não limitado, atas de registro de preços, contratos e contratos corporativos para suprir itens relativos à TIC aos órgãos da administração pública de acordo com as políticas e diretrizes estabelecidas, tendo como objetivo a obtenção de ganhos e economia de escala para o Estado, além de benefícios intrínsecos de padronização e integração, conforme determina o inciso XIII, art. 3º do Decreto Estadual 48.997/2024.

33.2. Desta forma, o PRODERJ será o órgão Gerenciador.

34. **INDICAÇÃO DOS ÓRGÃOS OU ENTIDADES PARTICIPANTES DA ATA**

34.1. Após a realização de Intenção de Registro de Preços - IRP, os seguintes órgãos manifestaram pretensão de participar da licitação: PRODERJ, SESP, CEDAE, e SEDCON.

PARÂMETRO	LOTE ÚNICO											
	Item 1 ID	Item 2 ID	Item 3 ID	Item 4 ID	Item 5 ID	Item 6 ID	Item 7 ID	Item 8 ID	Item 9 ID	Item 10 ID	Item 11 ID	Item 12 ID
	186491	180471	186492	180472	180473	180474	187348	187347	180475	180476	180477	180478
Quantidade máxima de contratação por meio de adesão (dobro da estimativa por item)	72	72	8	8	6	8	26944	30*	10	10	6	10
Quantidade máxima de contratação por Órgão aderente (metade da estimativa por item)	18	18	2	2	1	2	6736	7*	2	2	1	2

* O item 8, SIGA 187347, é um serviço pago mensalmente, que teve 4 manifestações no IRP, seja, 4 contratações de 12 meses do item 8.

35. **PRAZO PARA ASSINATURA DA ATA**

35.1. Homologado o resultado do processo licitatório, o(s) licitante(s) melhor classificado(s), deverá (ão) ser convocado (s) para assinar a Ata de Registro de Preços, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital.

35.2. O prazo para assinatura da Ata poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, desde que:

- a) a solicitação seja justificada pelo licitante melhor classificado e apresentada dentro do prazo; e
- b) a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

36. **PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E SUA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO**

36.1. O prazo de validade da Ata de Registro de Preços é de 1 (um) ano, contado a partir do 1º (primeiro) dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

36.2. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado, por igual período, mediante termo aditivo, desde que as condições e os preços permaneçam vantajosos, observados os requisitos estabelecidos no art. 20 do Decreto nº 48.843/2023 e na referida Ata.

37. **PREVISÃO E JUSTIFICATIVA DA POSSIBILIDADE DE ADESÃO POR ÓRGÃOS E ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES E CONDIÇÕES PARA ESTA ADESÃO**

37.1. Aplicam-se ao gerenciador e aos participantes, quando houver, as regras estabelecidas no Termo de Referência, na Ata de Registro de Preços e nos demais Anexos do Edital, que devem ser observadas, também, no que se refere às quantidades, prazos, locais de entrega e demais obrigações.

37.2. A Ata de Registro de Preços poderá ser aderida por quaisquer órgãos ou entidades do Estado que não tenham participado do certame licitatório, ora denominados não-participantes

37.3. As contratações adicionais pelos não-participantes não poderão exceder, por Órgão ou Entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços para o gerenciador e para os participantes, quando houver.

37.4. O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, a 200% (duzentos por cento) do quantitativo de cada item registrado na Ata para o gerenciador e para os participantes, quando houver, independentemente do número de Órgãos ou Entidades não-participantes que aderirem.

37.5. É vedada a participação do Órgão ou da Entidade em mais de uma Ata de Registro de Preços com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência de ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto no edital da licitação.

37.6. Os não-participantes poderão aderir a esta Ata de Registro de Preços, desde que observados os seguintes requisitos, cumulativamente:

- a) apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

- b) apresentação de estudo que demonstre eficiência, viabilidade e economicidade para a Administração CONTRATANTE;
- c) demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado, na forma do art. 23 da Lei Federal nº 14.133/2021; e
- d) prévia consulta e aceitação do gerenciador e do fornecedor.

37.7. Podem também ser considerados não-participantes os órgãos ou entidades municipais, distritais, de outros Estados e federais, resguardadas as disposições de cada ente, desde que atendidas as condições do Edital e da Ata de Registro de Preços.

38. **OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA ATA**

38.1. São atribuições do gerenciador:

- a) aferir, semestralmente, a compatibilidade dos preços registrados com os efetivamente praticados;
- b) divulgar os preços registrados e suas atualizações no Portal de Compras do Estado do Rio de Janeiro;
- c) praticar todos os atos de controle e gerenciamento dos quantitativos das Atas de Registro de Preços e de seus saldos, das solicitações de adesão e do remanejamento das quantidades;
- d) gerenciar a Ata de Registro de Preços, providenciando a indicação, sempre que solicitado, dos fornecedores registrados para atendimento às necessidades do órgão ou entidade, obedecendo à ordem de classificação do certame e os quantitativos de contratação definidos pelos participantes da ata;
- e) deliberar quanto à adesão posterior de órgãos e entidades que não manifestaram interesse em participar do registro de preços durante o período de divulgação da Intenção de Registro de Preços;
- f) convocar os proponentes remanescentes, nas hipóteses autorizadas pela Ata e pelo Decreto nº 48.843/2023, observada a ordem de classificação;
- g) conduzir as alterações ou as atualizações dos preços registrados; e
- h) promover a correta gestão, fiscalização e execução contratual, nos termos do Capítulo VI do Título III da Lei nº 14.133/2021, do disposto no Decreto nº 48.817/2023, no presente Termo de Referência e no contrato, com relação às suas próprias contratações.

39. **OBRIGAÇÕES DA BENEFICIÁRIA DA ATA**

39.1. São atribuições dos participantes:

- a) auxiliar tecnicamente, por solicitação do gerenciador, as atividades previstas nos incisos VIII, IX e XI do caput do art. 6º do Decreto nº 48.843/2023;
- b) tomar conhecimento da Ata de Registro de Preços, inclusive de eventuais alterações, para o correto cumprimento de suas disposições;
- c) prestar informações, quando solicitadas, ao gerenciador quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou entidade;
- d) informar ao gerenciador a eventual recusa do contratado em atender às condições estabelecidas no instrumento convocatório, quando houver, e no presente Termo de Referência, firmadas na Ata de Registro de Preços, bem como as divergências relativas à entrega, características e origem dos bens adjudicados; e
- e) promover a correta gestão, fiscalização e execução contratual, nos termos do Capítulo VI do Título III da Lei nº 14.133/2021, e o disposto no Decreto nº 48.817/2023, no presente Termo de Referência e no contrato, com relação às suas próprias contratações.

40. **OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS NÃO-PARTICIPANTES**

40.1. São atribuições dos não-participantes:

- a) aceitar todas as condições fixadas na Ata de Registro de Preços;
- b) tomar conhecimento da Ata de Registro de Preços, inclusive de eventuais alterações, para o correto cumprimento de suas disposições;
- c) prestar informações, quando solicitadas, ao gerenciador quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou entidade;
- d) informar ao gerenciador a eventual recusa do contratado em atender às condições estabelecidas no instrumento convocatório, quando houver, e no presente Termo de Referência, firmadas na Ata de Registro de Preços, bem como as divergências relativas à entrega, características e origem dos bens adjudicados; e
- e) promover a correta gestão, fiscalização e execução contratual, nos termos do Capítulo VI do Título III da Lei nº 14.133/2021, e o disposto no Decreto nº 48.817/2023, no presente Termo de Referência e no contrato, com relação às suas próprias contratações.

41. **ESTIMATIVA TOTAL DE QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO**

41.1. As contratações adicionais pelos não-participantes não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens registrados na Ata de Registro de Preços para o gerenciador e para os participantes, quando houver.

41.2. As estimativas constam dos itens 3.0.9 e 3.0.10 deste documento.

42. **MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS**

42.1. Observadas as condições constantes deste Termo de Referência, bem como o Mapa de Riscos realizado durante os Estudos Técnicos Preliminares, não se vislumbram riscos inerentes ao futuro contrato, os quais possam impactar no seu equilíbrio econômico-financeiro. Ademais, por se tratar de registro de preços, s.m.j., os riscos já estarão contingenciados na Ata de Registro de Preços, prescindindo a apresentação da matriz de riscos.

43. **NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA**

43.1. Não se aplica

44. **DISPOSIÇÕES FINAIS**

44.1. O presente termo de referência foi concebido com base nas normas legais aplicadas à matéria e nas premissas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro – TCE/RJ e a Procuradoria-Geral do Estado - PGE/RJ. Este documento constituirá parte integrante do edital da licitação a ser instaurado para viabilizar a contratação de empresa devidamente qualificada e que apresente o melhor preço para fornecimento dos serviços objeto desta demanda.

44.2. As empresas interessadas em participar da licitação serão integralmente responsáveis pela avaliação e levantamento dos custos relativos à execução do objeto, sendo inteiramente responsáveis por eventuais prejuízos decorrentes de avaliação equivocada ou da sua ausência.

44.3. Observadas as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Estadual nº 46.475/2018, que tratam do direito e das restrições de acesso às informações sob guarda do poder público, fica registrado que o presente documento, assim como os seus anexos, são de acesso PÚBLICO.

45. **ANEXOS**

45.1. Abaixo, estão listados os documentos anexos cujas disposições estão em plena concordância com este Termo de Referência, do qual correspondem a parte integrante e indissociável:

- I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICA DO OBJETO (114745604)
- II - CATÁLOGO DE SERVIÇO (114745686);
- III - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (114745737);
- IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (114746483);
- V - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO (114746850);
- VI - MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (114747348);
- VII - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES (114746580).

46. **EQUIPE RESPONSÁVEL**

JOACY REIS DE OLIVEIRA DIRETOR DE SISTEMAS E SOLUÇÕES ID. 5084577-2	JOÃO CARLOS PIRASSINUNGA GERENTE DA FÁBRICA DE SOFTWARE ID. 5087162-5	CHARLES MONTEIRO GUIMARÃES DIRETOR DE PATRIMÔNIO E LOGÍSTICA ID nº 4432892-3	MARCO ANTÔNIO DE ANDRADE ASSESSOR-CHEFE DA VPA ID. 4284601-3
--	--	--	---

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115979893** e o código CRC **9B5D4F2D**.

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

Subscrição de softwares (módulos) complementares ao software Qlik Sense Enterprise já existente, seus respectivos treinamentos para desenvolvedores com Serviços Técnicos Especializados (sob demanda) e Serviço de Suporte Técnico Avançado (fixo Mensal).

1. INTRODUÇÃO DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

1.1. **ITEM 1 - Subscrição Additional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração**

1.1.1. Deve, permitir a expansão da capacidade de processamento do servidor para suportar um número ilimitado de usuários.

1.1.2. Deverá possibilitar a adição de novos núcleos de processamento a um servidor já em operação ou a um novo servidor. Para cada 2 núcleos de processamento contratados, é necessário adquirir um mínimo de duas unidades. É importante ressaltar que o funcionamento do produto é otimizado em pares de unidades de processamento.

1.2. **ITEM 2 - Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração**

1.2.1. Deverá permitir acesso de usuários anônimos, ilimitados aos painéis de acordo com a capacidade de processamento do servidor.

1.2.2. Deve permitir a inclusão de objetos dos painéis em páginas Web de forma que os filtros nas dimensões funcionem de forma nativa.

1.2.3. Deve permitir a criação de funções/métodos utilizando um protocolo específico, vinculado a qualquer linguagem de programação, que retornem mensagem com metadados dos painéis dos usuários.

1.2.4. Possuir versões para servidor com sistema operacional Windows ou Linux na arquitetura de 64 bits.

1.2.5. Carregar todos os dados selecionados pelo usuário, em todos os níveis de detalhe possíveis, diretamente na memória RAM do servidor de forma compactada visando à maximização da velocidade de acesso durante a execução das consultas, à minimização do impacto de acesso aos sistemas de disco e à dispensa do uso de banco de dados ou repositório em disco para a execução das consultas.

1.2.6. A ferramenta não deve possuir restrições de número de dimensões em um modelo.

1.2.7. Não limitar o número de fontes de dados acessadas pela ferramenta nem o relacionamento entre elas.

1.2.8. Permitir compactação dos dados, reduzindo os dados de origem para, no máximo, 30% do tamanho original em disco (compactação mínima de 70%).

1.2.9. Integrar múltiplas fontes de dados sem necessidade de acesso a módulos adicionais.

1.2.10. Possibilitar aos usuários finais conectarem-se aos aplicativos baseados em servidor, com opções de disponibilização via navegador.

1.2.11. Possuir todo seu ambiente de desenvolvimento e de uso em português, tanto o conteúdo do que for desenvolvido (painéis de consulta), como também os menus e diálogos da própria ferramenta de desenvolvimento da solução, exceto palavras reservadas de programação.

- 1.2.12. Permitir configuração de cluster e load balance entre produtos servidores adquiridos sem custo adicional com licenças ou funcionalidades para a CONTRATANTE além dos que estão definidos nesse termo.
- 1.2.13. Prover ajuda on-line, bem como manual de usuário.
- 1.2.14. A solução não deverá possuir limitação técnica para o crescimento do número de usuários.
- 1.2.15. Prover recursos de escalabilidade horizontal (acréscimo de computador servidor) e escalabilidade vertical (upgrade hardware).
- 1.2.16. A ferramenta deverá permitir que todos os dados extraídos do ambiente transacional fiquem armazenados no próprio servidor da aplicação, sem a necessidade de utilização de servidores de banco de dados adicionais nem de Armazém de Dados – Data Warehouse.
- 1.2.17. Utilizar processamento paralelo (multi-thread) do servidor.
- 1.2.18. Deve permitir a criação de objetos que não sejam nativos, como também a customização dos objetos nativos nos painéis.
- 1.2.19. Permitir administração do ambiente via browser e através de dispositivos móveis com o recurso de responsividade, tornando as análises totalmente adequadas ao tamanho da tela do dispositivo móvel sem necessidade de acesso ao sistema do servidor da aplicação.
- 1.2.20. Devem possuir indicadores que informem ao administrador se houve alguma falha no processo de ETL e se os dados disponibilizados se encontram íntegros.
- 1.2.21. Possuir painel de monitoramento das aplicações e do servidor.
- 1.2.22. A ferramenta deve permitir que seja realizado de uma forma centralizada a análise e controle de toda a instalação e ambiente de desenvolvimento e produção, para, por meio de alertas, identificar onde e quais são os itens que precisam ser corrigidos.
- 1.2.23. Possuir painel para que o administrador possa fazer agendamentos de cargas quando necessário.
- 1.2.24. Permitir agendamento dos processos de atualização de dados, configurar periodicidade, criar processos encadeados que dependam de outro processo para iniciar.
- 1.2.25. Permitir que os agendamentos dos processos de atualização de dados possam ser executados manualmente a qualquer momento.
- 1.2.26. Permitir canais seguros de comunicação (criptografia) entre estações cliente e servidores de aplicação, servidores de banco de dados ou outros servidores que fazem parte da solução.
- 1.2.27. Permitir a criação de usuários específicos para administração do sistema.
- 1.2.28. A ferramenta deve oferecer análises estatísticas do uso do ambiente e de cada uma das aplicações, nós de servidores, tarefas, sessões e permitir que as atividades e seleções de cada usuário possam ser rastreadas.
- 1.2.29. A ferramenta deve oferecer análises estatísticas do uso do servidor, informando os erros e alertas ocorridos, assim como os eventos de log. Deverá também fornecer um relatório do uso da memória nas últimas 24 horas, além de um relatório do uso máximo de memória por dia, assim como informar quais aplicações estão carregadas na memória num dado momento à escolha do usuário.
- 1.2.30. A ferramenta deve oferecer uma análise estatística das sessões de acesso ao ambiente e às aplicações contendo o número de sessões por hora do dia, assim como os detalhes de log de atividade. Tudo isso deve ser apresentado de forma gráfica, permitindo ao usuário auditor interagir com os dados para permitir a tomada de decisões.
- 1.2.31. A ferramenta deve permitir que a frequência de utilização da aplicação seja rastreada, gerando estatísticas de sua utilização na forma de painéis gráficos de análise.
- 1.2.32. Possibilitar a geração de arquivos de log's em formato TXT para que possam ser utilizados por outras ferramentas caso necessário.
- 1.2.33. A limitação da quantidade de usuários deverá ser apenas pela capacidade de processamento do servidor.
- 1.2.34. O produto permite que sejam disponibilizados objetos dos dashboards integrados em apps, portais, sistemas, sites e outros para usuários externo, sem a exigência de autenticação, ou seja, usuários anônimos.
- 1.2.35. O produto permite incorporar objetos dos dashboard desenvolvidos pelos usuários em páginas web, conhecidos como mashup, de forma que os filtros nas dimensões funcionem de forma nativa.
- 1.2.36. O produto permite que toda incorporação seja feita através de uma estrutura de governança e segurança.
- 1.2.37. O produto permite a criação de funções/métodos utilizando REST API, que retornem texto com metadados dos dashboard dos usuários.
- 1.2.38. O produto permite a publicação de inúmeros dashboard, uma vez que seu licenciamento é atribuído de acordo com o hardware, sendo o limitante a capacidade do hardware.
- 1.2.39. O produto permite a publicação de objetos de diversos dashboard em um local, por exemplo, mesma página web ou app.

1.3. **ITEM 3 - Susbcrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com instalação e configuração**

- 1.3.1. Um Qlik Sense Test Site fornece um ambiente separado da produção para uso na validação de dados e fins de teste, incluindo aceitação do usuário, teste de carga e novas versões e/ou lançamentos.
- 1.3.2. Um Qlik Test Site não pode ser usado em produção. Os tokens para um Site de Teste são adquiridos separadamente do Site de Produção.
- 1.3.3. Se um Site de Teste for adquirido com capacidade de produção, o Site de Teste refletirá a capacidade de produção no momento da compra do Site de Teste.

1.4. **ITEM 4 - Susbcrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração**

- 1.4.1. Deve permitir criar relatórios para serem gerados, pelo menos, nos formatos PDF, CSV, DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX e HTML.
- 1.4.2. Deverá prover a distribuição de relatórios criados na ferramenta para os usuários.
- 1.4.3. O servidor responsável por gerar os relatórios poderá ser instalado em um servidor diferente dos demais módulos da plataforma, com objetivo de evitar a concorrência de recursos de hardware entre as aplicações, sem restrição de número de usuários, painéis ou relatórios por painéis que irão utilizar esses recursos.
- 1.4.4. Deve permitir a distribuição efetuada de forma automatizada por e-mail.
- 1.4.5. Deve permitir a distribuição de um número ilimitado de relatórios para um número ilimitado de usuários (N relatórios x N usuários).
- 1.4.6. Deve permitir, para os relatórios que forem desenvolvidos em formato da plataforma Microsoft Office® (Word, Excel e PowerPoint), que seja possível realizar todas as formatações disponíveis na respectiva ferramenta (Word, Excel e PowerPoint).
- 1.4.7. Deve permitir a criação e reutilização de templates nos relatórios.
- 1.4.8. Deve permitir utilizar um ou mais painéis e gráficos como fonte de dados para confecção de relatórios.
- 1.4.9. Deve permitir utilizar todos os campos existentes nos painéis para a confecção dos relatórios.
- 1.4.10. Deve permitir criar condições de exibição para que partes de um determinado relatório sejam exibidas somente se as condições definidas forem atendidas.
- 1.4.11. Deve permitir a criação de filtros para serem utilizados em mais de um relatório.
- 1.4.12. Deve permitir a criação de relatório com redução de dados, ou seja, enviar um relatório com apenas um subconjunto de informações.
- 1.4.13. Deve permitir a criação de tarefas relacionadas à execução dos relatórios com, no mínimo, as seguintes funcionalidades:
- a) Tarefa de execução de relatório;
 - b) Tarefa de redução de dados; e
 - c) Tarefa de importação de contatos.
- 1.4.14. Deve permitir a criação de agendamentos para as tarefas. Estes agendamentos devem permitir a execução das tarefas com, no mínimo, as seguintes periodicidades:
- a) Execução única;
 - b) Execução diária;
 - c) Execução semanal; e
 - d) Execução mensal.
 - e) Execução anual.
- 1.4.15. Deve permitir definição de hora, minuto e segundo exato da execução dos agendamentos.
- 1.4.16. Deve permitir o cadastramento de contatos para o envio programado de relatórios.
- 1.4.17. Deve permitir o cadastramento de grupo de contatos para o envio em lote de relatórios.
- 1.4.18. Deve permitir integração nativa com painéis, possibilitando gerar os relatórios diretamente de dentro de um painel analítico.
- 1.4.19. Deve permitir criar papéis de segurança para separação de atribuições entre usuários de acordo com a tarefa a ser realizada como:

- a) administração;
- b) desenvolvimento; e
- c) publicação.

- 1.4.20. Deve possuir interface nativa para visualização dos relatórios gerados em ambiente via web browser.
- 1.4.21. Deve permitir gerar um ou mais relatórios a partir de um campo contido no painel, exemplo: gerar um relatório para cada unidade federativa.
- 1.4.22. Deve possibilitar gerar o nome do relatório dinamicamente, possibilitando incluir no nome do relatório informações como:
 - a) Valor de variável;
 - b) Nome do usuário;
 - c) Data e hora; e
 - d) Departamento do usuário.

1.5. **ITEM 5 - Sushcrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, cominstalação e configuração**

- 1.5.1. Prover recursos de georreferenciamento totalmente integrados a solução e do mesmo fabricante.
- 1.5.2. Os mapas poderão ser utilizados de forma ilimitada em todos os painéis desenvolvidos.
- 1.5.3. A solução deve permitir realizar as requisições de mapas na internet e possibilitar criar um servidor de mapas para que as requisições sejam feitas em ambiente interno, sem a necessidade de buscar dados na internet.
- 1.5.4. O servidor de mapa deve permitir ser instalado em um servidor diferente com objetivo de evitar a concorrência de recursos de hardware entre as aplicações, sem restrição de número de usuários, painéis ou mapas por painéis que irão utilizar esses recursos.
- 1.5.5. Possibilitar que dados e informações geográficas carregados e utilizados nos painéis possam ser utilizados também em mapas.
- 1.5.6. Possibilitar importar dados georreferenciados dos arquivos tipo KML, GML, Shapefiles, GeoJSON, ESRI, AutoCAD DXF e WFS.
- 1.5.7. Possibilitar a criação de uma ou mais camadas de informação em um mapa sendo que essa camada pode ser uma área, um ponto, mapa de calor, ligação entre pontos ou mesmo gráficos de barra ou pizza que poderão alterar a cor de acordo com alguma métrica definida.
- 1.5.8. Possibilitar em camadas de ligação de dois pontos deixar claro o de origem e o de destino através de setas sobre o mapa.
- 1.5.9. Prover recursos para adicionar uma imagem sobre o mapa em determinado ponto georreferenciado.
- 1.5.10. Incorporar nativamente recursos de apresentação de informações em mapas georreferenciados para as informações de medidas e dimensões. Deve ser possível preencher polígonos definidos no mapa de acordo com o valor de variáveis presentes na análise. Também deve ser possível a inclusão de marcadores cuja posição, cor, tamanho e forma sejam determinados por variáveis presentes na análise.
- 1.5.11. O usuário deve ser capaz de adicionar serviços de mapas disponíveis na Internet compatíveis com a estrutura WMS (Web Map Service), permitindo criar análises de diferentes pontos de vista incluindo as capacidades providas por um fornecedor de mapa externo, a critério do usuário.
- 1.5.12. Possibilitar que filtros efetuados em áreas ou pontos dos mapas reflitam automaticamente nos demais objetos dos painéis que tem relação com a seleção.
- 1.5.13. Prover recursos de visualizar ou ocultar uma camada de informação em um mapa.
- 1.5.14. Apresentar os valores da métrica utilizada no mapa ao passar o mouse sobre o ponto, área ou gráfico.
- 1.5.15. Possibilidade de fazer filtro de uma ou mais áreas ou pontos no mapa circulando a região desejada.
- 1.5.16. Possibilidade de fazer drill down em uma área, que quando selecionada será dividida em áreas menores conforme a necessidade.
- 1.5.17. Ser capaz de acessar e/ou consultar mapas de forma nativa e/ou através de APIs com precisão a nível de ruas.
- 1.5.18. Os mapas preparados pelos usuários no decorrer da análise dos dados devem ser interativos, permitindo operações de ampliação e redução (zoom), rolagem horizontal e vertical, seleção de polígonos ou marcadores para ativar filtros ou operações de drill na análise ou painel sendo visualizado.

- 1.5.19. Permitir integração para carregar dados geográficos a partir do ESRI Shape e ESRI JSON, AutoCad ou outro banco de dados, com a capacidade de ler, extrair e transformar dados via GeoJSON, GML, KML, WMS, WFS ou TMS.
- 1.5.20. Prover flexibilidade na utilização dos dados georreferenciados, podendo ser hospedados internamente na infraestrutura local, na nuvem dentro da infraestrutura do fabricante ou combinando as duas possibilidades.
- 1.5.21. Permitir múltiplas camadas, onde o usuário final consiga habilitar e desabilitar estas em tempo de visualização.
- 1.5.22. Permitir identificar a localização do ponto georreferenciado por meio de seu nome geográfico, mesmo que este não tenha identificação de coordenadas, e caso exista repetição da localização por este nome, permitir então que o usuário possa definir as configurações específicas que o unifique.
- 1.5.23. Prover objetos de dashboard baseado em mapa com indicadores de Bolha, Linha, Área, Pizza, Barra e Calor.
- 1.5.24. Permitir plotar uma medida de cálculo sobre o indicador de mapa.
- 1.5.25. Prover navegação de filtros direto no objeto gráfico de mapa, inclusive com possibilidade de atender a uma hierarquia de seleções (drill down) a partir da área georreferenciada de forma totalmente customizada, sem a necessidade de respeitar definições prévias de ordem de filtro hierárquico.
- 1.5.26. Permitir colorir o indicador de forma flexível a partir de uma dimensão ou medida de análise.
- 1.5.27. Permitir a utilização de imagem ou símbolo nas extensões .jpg, .png e .svn para exibir nos pontos do mapa em substituição a imagem padrão da bolha.
- 1.5.28. As métricas que definem as regras de negócio devem garantir fácil identificação analítica de seu conteúdo a partir de controle de cores, tamanho e largura de linhas.
- 1.5.29. Permitir a plotagem de Pontos e Áreas não só de mapas geográficos, mas também de outras divisões administrativas, tais como:
- a) Aeroportos;
 - b) Shoppings;
 - c) Hipermercados; e
 - d) Outros que possam carregar suas plantas baixas.
- 1.5.30. Permitir a exibição de pop-ups de informações dos dados visualizados que podem ser customizados, inclusive com opção de incluir um link de endereço eletrônico.
- 1.5.31. Prover escolha de temas para o mapa de fundo do objeto, com diferentes estilos e cores, com recurso de zoom do maior nível do mundo até o menor nível da rua.
- 1.5.32. Permitir controle de zoom em qualquer escala, sem nível pré-definidos e posicionamento do objeto gráfico.
- 1.5.33. Permitir livre escolha de filtro do usuário, por clique sobre a posição georreferenciada, por seleção unitária ou múltipla por meio de desenho com o cursor do mouse nos pontos de interesse a ser selecionado ou mesmo por seleções feitas em outros campos do aplicativo e que sejam aplicados sobre os dados do mapa.
- 1.5.34. Prover que o acesso do usuário possa ser feito de qualquer dispositivo, tais como desktop, laptop, tablet ou smartphone e que o mapa fique adequado às limitações de definição da tela automaticamente, sem a necessidade de instalar recursos adicionais.
- 1.5.35. Permitir que seleções feitas no mapa, reflitam nas demais análises da plataforma.
- 1.5.36. Permitir que qualquer interação em qualquer objeto da plataforma reflita na análise georreferenciada.
- 1.5.37. Permitir que as funcionalidades georreferenciadas estejam disponíveis a todos os usuários da plataforma.
- 1.5.38. A ferramenta de georreferenciamento deve respeitar as regras estabelecidas na plataforma para nível de acesso aos dados conforme perfil do usuário.
- 1.5.39. Os dados apresentados em mapas devem interagir de forma automática com todos os demais objetos do painel e devem também atuar como filtros para todo o painel.
- 1.6. **ITEM 6 - Sushcrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração**
- 1.6.1. A solução deverá oferecer aos usuários a capacidade de se cadastrarem para receber alertas sobre valores de indicadores.
- 1.6.2. Esses alertas devem ser enviados pela solução via SMS, e-mail ou outros meios de comunicação.
- 1.6.3. O usuário poderá informar os limites dos valores do indicador que deve ser avaliado para envio do alerta.

- 1.6.4. A solução deve oferecer a possibilidade de o usuário optar por receber apenas um resumo geral de todos os alertas, diminuindo assim a quantidade de mensagens recebidas.
- 1.6.5. A solução deverá possuir uma console centralizada onde o usuário possa ver os seus alarmes cadastrados com a opção de remover ou alterar estes alarmes.
- 1.6.6. A solução deverá possuir uma console centralizada onde o administrador possa ver todos os alarmes cadastrados com a opção de remover ou alterar estes alarmes.
- 1.6.7. A solução deverá possibilitar que os alertas possam ser agendados para que os usuários sejam notificados;
- 1.6.8. A solução de envio de alertas deve estar integrada a solução analítica e os alertas devem ter como base os dados contidos na solução analítica;
- 1.6.9. A solução deve possibilitar o disparo de alertas com base em determinado indicador/métrica e agrupar esse indicador/métrica por determinado campo de dimensão;
- 1.6.10. Ao criar um alerta a solução deve apresentar uma prévia dos dados;
- 1.6.11. As condições para emitir um alerta devem se basear em um indicador/métrica e possibilitar incluir parâmetros como: maior que, menor que, igual a, não igual a, começa com e termina com, também deve possibilitar a inclusão de mais de uma condição, comparar duas métricas, comparar o valor de uma métrica com seu valor mínimo, máximo e médio e comparar a avaliação condicional atual com o valor da última vez em que o alerta foi disparado;
- 1.6.12. A solução deve possibilitar o compartilhamento do alerta com outros usuários da plataforma.

1.7. **ITEM 7 - SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS (SOB DEMANDA):**

1.7.1. será utilizado a métrica denominada Unidade de Serviço Técnico – UST. Nesse modelo foram definidos previamente os tipos de atividades a serem executadas. O serviço técnico especializado se faz necessário para, assegurar a plena operação e estabilidade do ambiente tecnológico, referem-se a um modelo de contratação, principalmente na área de Tecnologia da Informação (TI), onde os serviços são medidos e cobrados com base em unidades de trabalho técnico.

1.7.2. Serviços Técnicos Especializados sob demanda abrangem uma ampla gama de atividades que exigem conhecimento técnico específico, oferecendo flexibilidade para o contratante acessar expertise especializada sem a necessidade de manter uma equipe interna completa. Esses serviços são utilizados em projetos pontuais ou demandas variáveis, e podem incluir desde suporte técnico e desenvolvimento de software até manutenção de sistemas e consultoria especializada, conforme ANEXO I - Catálogo de Serviços.

1.8. **ITEM 8 - SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO AVANÇADO (FIXO MENSAL):** O serviço de suporte técnico avançado trata-se do serviço de suporte a licença perpétua adquirida no contrato nº 011/2019 de uso até 24 núcleos. Além dos serviços de garantia, são incluídos os serviços de atualização e manutenção para o bom funcionamento do ambiente.

1.8.1. **ITEM 9 - Treinamento para Desenvolvedores, Módulo QAP (Qlik Analytics Plataforma) ao-vivo online:** O treinamento para capacitação de desenvolvedores para o módulo de QAP, apresenta técnicas de projeto, modelagem de dados com foco em Qlik Analytics Plataforma, capacitando o aluno ao desenvolvimento de uma aplicação Self Service BI combinando toda a preparação (camada de dados) de um desenvolvimento de BI até a camada de publicação.

1.8.2. **ITEM 10 - Treinamento para Desenvolvedores, Módulo NPrinting ao-vivo online:** O treinamento para capacitação de desenvolvedores para o módulo de NPrinting, visa capacitar o aluno a administrar o ambiente Qlik NPrinting, construir relatórios (templates) utilizando a integração da plataforma Microsoft Office (Excel, Power Point, HTML, Pixel Perfect) e distribuir aos destinatários desejados.

1.8.3. **ITEM 11 - Treinamento para Desenvolvedores, Módulo GeoAnalytics ao-vivo online:** O treinamento para capacitação de desenvolvedores para o módulo de GeoAnalytics, visa por sua vez entender o conceito de dados geolocalizados é muito importante para uma análise baseada em Mapas. Este treinamento irá demonstrar como o uso do GeoAnalytics é essencial para essas análises, como quais análises utilizar dependendo do desejo final. Afinal a aplicabilidade da teoria na prática das organizações é fundamental.

1.8.4. **ITEM 12 - Treinamento para Desenvolvedores, Módulo Alerting ao-vivo online:** O treinamento para capacitação de desenvolvedores para o módulo de Alerting, apresentará técnicas de projeto, modelagem de dados com foco em Qlik Alerting, capacitando o aluno entender a ferramenta, criar alertas personalizados possibilitando ainda uma gerência por exceção para aumentar o valor do analytics.

1.9. **De Arquitetura Tecnológica**

1.9.1. Permitir a criação de Alertas para efetuar o monitoramento dos dados críticos sem necessidade em abrir os painéis de análise de dados. Onde, os usuários possam definir condições com base em medidas ou dimensões e recebam alertas quando essas forem atendidas. Alertas podem ser avaliados sempre que o painel é carregado ou com base em uma programação. Podendo compartilhar alertas

com qualquer usuário que tenha permissões de leitura para ao painel de análise de dados;

- 1.9.2. O usuário pode escolher qualquer medida e dimensão criada no aplicativo de análise de dados, sem ter a obrigatoriedade em utilizar as medidas e dimensões das visualizações criadas previamente, sem a necessidade de licenciamento adicional;
- 1.9.3. Ter a possibilidade de escolher a forma de notificação do Alerta, como por exemplo, e-mail, portal de painéis ou receber notificação em dispositivos móveis;
- 1.9.4. Permitir que os consumidores de dados assinem gráficos ou pastas para receber uma distribuição programada de relatórios em PDF ou outro formato de relatório, em seus e-mails;
- 1.9.5. Ainda sobre os Alertas, o usuário pode escolher qualquer medida e dimensão criada no aplicativo de análise de dados, sem ter a obrigatoriedade em utilizar as medidas e dimensões das visualizações criadas previamente, sem a necessidade de licenciamento adicional;
- 1.9.6. Permitir o monitoramento dos gráficos e tabelas criados nos painéis de análise de dados, sendo que esse monitoramento possa ser acompanhado via portal, sem a necessidade em acessar os painéis e com a possibilidade de acompanhamento histórico desses gráficos e tabelas;
- 1.9.7. Licença que oferece a capacidade de publicação de painéis de Business Intelligence/Analytics para usuários externos acessarem através de seus computadores pessoais e/ou dispositivos móveis como smartphones e tablets. Exemplo: Relatórios Públicos para o portal de transparência.
- 1.9.8. Possuir software de servidor compatível com os sistemas operacionais Red Hat Enterprise Linux 6 (ou superior) ou Windows Server 2016 (ou superior) em plataforma 64 bits.
- 1.9.9. A solução deverá ser instalada em servidor on-premise para prover segurança total dos dados da CONTRATANTE e por conter grandes volumes de dados, dados sigilosos e garantir que a CONTRATANTE não necessite de conhecimentos técnicos adicionais em outras plataformas.
- 1.9.10. Permitir a instalação do software servidor em ambientes computacionais físicos ou virtuais, independente do modelo de licenciamento ofertado, sendo compatível com no mínimo a solução de software virtual em ambiente VMWare Vsphere 5.1 e/ou superior.
- 1.9.11. Possuir em ambiente servidor conectores nativos para ler e carregar dados de plataformas Oracle 11g (ou superior), SQL Server 2008R2 (ou superior), Cloudera Impala (2.3), MySQL Enterprise (5.7) e PostgreSQL (9.2 e 9.4) e Microsoft © Access®, além de conexões OLEDB e ODBC para outras plataformas não listadas neste item, incluindo Sybase ASE e IBM DB2 (10.5).
- 1.9.12. Ser capaz de ler e carregar dados de planilhas eletrônicas do Microsoft © Excel®, arquivos textuais (TXT) estruturados, arquivos XML, arquivos KML (com coordenadas geográficas de pontos ou de áreas) e páginas web que contenham tabelas definidas em padrão HTML.
- 1.9.13. Permitir conexões REST, para ler e carregar dados de webservice via requisição HTTP ou HTTPS que minimamente suporte dados do tipo XML e JSON. A solução deverá conter suporte aos seguintes métodos de autenticação, Autenticação Windows, Autenticação Basic and Digest.
- 1.9.14. Permitir que o processo de leitura (carga) dos dados possa combinar fontes heterogêneas tais como: bases de dados relacionais, arquivos texto estruturado, planilhas Excel e arquivos XML, todos em um único painel e interligados por informações comuns.
- 1.9.15. Prover mecanismo de compressão dos dados carregados em memória para que não seja necessário investimento em grandes sistemas computacionais com capacidade de memória RAM iguais ou acima dos dados armazenados em seus respectivos repositórios. Ou seja, ao realizar a carga (leitura) de tabelas ou arquivos contendo os dados a serem analisados pelo usuário, deve ser capaz de compactá-lo em níveis de consumo (tamanho) menores que aqueles hospedados em suas respectivas origens, garantindo assim uma taxa de compressão que faculte a análise sobre maiores volumes do que o total disponível em memória RAM.
- 1.9.16. Não depender de estruturas intermediárias de dados como uma área de espera ou um Data Warehouse para análises, cruzando dados de diversas origens e tipos diferentes, mas ainda assim permitir carregar dados que estejam em um DW (Data Warehouse) cruzando-os com tabelas de sistemas transacionais ou arquivos de dados nos formatos previamente estabelecidos nos itens anteriores.
- 1.9.17. Não apresentar restrições técnicas em relação à quantidade de usuários que fazem acesso simultaneamente à solução, desde que devidamente licenciados. Ou seja, a solução deve atender um número virtualmente indefinido de usuários desde que haja capacidade computacional e licenciamento adequados, não havendo, portanto, limite interno intrínseco de número de conexões paralelas.
- 1.9.18. Deve permitir que cada usuário possa acessar as aplicações ou objetos gráficos de forma anônima (usuário não identificado tipicamente utilizado em portais públicos, tal item se faz necessários pela transparência em organizações e instituições governamentais que a cada dia tem aumentado).
- 1.9.19. Calcular instantaneamente em nível de servidor as métricas solicitadas pelo usuário, lendo os dados hospedados em memória e realizando as operações necessárias para atender as necessidades do negócio. O resultado deve ser retornado ao usuário via uma interface Web o que faculta o acesso a partir de qualquer dispositivo que possua um navegador de Internet compatível.
- 1.9.20. Possuir acesso pela Web aos painéis elaborados, sendo compatível com os principais navegadores (browsers) do mercado, nas arquiteturas 32 e 64 bits disponíveis abaixo listados, não dependendo da instalação de plug-ins e/ou complementos adicionais na estação do usuário para que possam acessar os painéis publicados:
 - a) Mozilla Firefox versão 44.0 e superiores;
 - b) Chrome versão 48.0 e superiores;
 - c) Safari versão 8.0 e superiores;

d) Microsoft Edge.

- 1.9.21. Permitir escalar verticalmente o hardware sem que isso implique em modificações nos painéis publicados pelos usuários. A CONTRATANTE entende que a escala vertical (número de cores) deve ser viabilizada mediante licenciamento adequado, mas ressalta que não deve haver impactos tecnológicos no painel/relatório quando do aumento da capacidade de processamento.
- 1.9.22. Permitir escalar horizontalmente o hardware garantindo alta disponibilidade por meio de vários equipamentos físicos ou virtuais capazes de responder paralelamente às requisições dos usuários distribuindo entre estes equipamentos as solicitações de análise feitas pela Web, sem que para isso seja necessária aquisição de produtos de software ou hardware específicos e de terceiros.
- 1.9.23. Assim, a solução ofertada deve ser capaz de realizar o balanceamento e a tolerância a falhas em escala horizontal (múltiplos equipamentos, comumente denominados "nós") com recursos nativos. A CONTRATANTE entende que a escala horizontal deve ser licenciada em concordância com os termos desta concorrência.
- 1.9.24. Permitir que solução migre automaticamente para outro servidor em caso de falha do servidor principal, mais comumente conhecido como "Fail over". Tal item se faz necessário pois necessita-se de alta disponibilidade, a fim de tornar o ambiente mais estável, seguro, resiliente e confiável.
- 1.9.25. A solução deverá ser capaz de distribuir a carga em múltiplos servidores, técnica conhecida como load balance. De acordo com o crescimento de dashboards e painéis, tem se a possibilidade de aumento horizontal da ferramenta, necessitando que a solução consiga balancear os recursos em vários servidores.
- 1.9.26. Manter os metadados da solução analítica, incluindo, mas não limitando, dados de aplicações, segurança, recargas, usuários, caso faça uso de um repositório em banco de dados, gravado em um dos sistemas de gerenciamento de banco de dados, incluindo PostgreSQL, Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior) ou Oracle 11g (ou superior).
- 1.9.27. A solução proposta deve possuir solução web dinâmica no ambiente servidor para que as aplicações (painéis) desenvolvidas possam ser acessadas pelo usuário através de um navegador, sem, para tanto, ter que carregar toda a página em cada interação. Por isso, o servidor da aplicação deve trabalhar com as mais avançadas e abertas tecnologias web sendo HTML5, JSON e Websockets, o que proporciona maior usabilidade em padrão amplamente conhecido e utilizado no mundo Web.
- 1.9.28. Reagir automaticamente, sem necessidade de definição prévia de filtros, sempre que o usuário selecionar determinados valores em qualquer campo de dimensão ou medida ou no próprio objeto (gráfico ou tabela). Ou seja, a seleção deve ser propagada nas demais dimensões e métricas do modelo, bem como nos valores calculados e em todas as guias (áreas) do painel, distinguindo os valores relacionados daqueles não relacionados à seleção de valores do usuário, sem necessidade de pré-configuração para esse comportamento.
- 1.9.29. Incluir recurso de busca que faculte ao usuário, analisador de dados, inserir um texto ou valor que será pesquisado automaticamente em todos os campos de todas as fontes carregadas, resultando no indicativo de qual campo faz parte o conteúdo encontrado. Tal recurso acelera as análises por parte dos profissionais de negócio sem que este tenha que conhecer minúcias do conteúdo carregado e suas respectivas fontes, tabelas e colunas. Tal recurso facilitará a navegação de um usuário em busca de novas inferências ou visões de informações complementares.
- 1.9.30. Permitir que a busca global seja inteligente a modo que quaisquer caracteres digitados retornem resultados em todos os campos do modelo, indicando visualmente quando isso acontece. (e.g Digitar "Maria Aliança" e a ferramenta indicar resultados no campo Nome para "Maria" e "Aliança" para o campo produto.)
- 1.9.31. Permitir que os valores selecionados como filtros apliquem-se em todas as visões do painel (projeto, dashboard), alterando automaticamente os valores das demais dimensões e métricas, bem como os valores calculados, e apresentando automaticamente os elementos relacionados e não relacionados às seleções atuais. Desta forma, deve existir integração entre as diferentes partes dos painéis de informações de um mesmo projeto, para que o valor selecionado em um deles interfira automaticamente nos outros que possuam informações relacionadas ao primeiro. Logo, o contexto da análise será sempre mantido.
- 1.9.32. Permitir realizar pelos usuários operações de slice and dice sobre os dados, mudando-os de eixo como em uma tabela dinâmica sem que para isso tenha que modificar a estrutura do painel elaborado, ou seja, o usuário deve estar apto a trocar o campo da dimensão por outro qualquer sem que para isso tenha que editar/alterar a construção do painel (Poderá alterar a dimensão ou medida/métrica com o dashboard/painel/report já publicado). O mesmo aplica-se para medidas que possam ser trocadas em tempo de execução, ou como o conceito diz slice and dice.
- 1.9.33. Permitir o acesso a painéis de informações a partir de dispositivos móveis em modo Wi-Fi ou 3G. O painel elaborado para acesso Web deve estar acessível por navegadores de dispositivos móveis adequando o tamanho dos elementos gráficos ao dispositivo em uso, o que é costumeiramente denominado "responsividade". Em adicional a isso, os gráficos e objetos poderão ter a possibilidade de integrar soluções web, como um portal web, sem que os objetos percam sua responsividade.
- 1.9.34. Permitir a qualquer momento, acesso do usuário a lista de todos os campos com seus respectivos valores para que estes possam ser utilizados como filtros a qualquer momento, mesmo que não estejam presentes na tela do usuário em um primeiro momento. Esses filtros devem operar sobre todo o painel, de modo que a seleção reflita o contexto adequado sobre todas as representações gráficas. Assim, o elaborador do painel não precisa preocupar-se em definir o que será filtro uma vez que a descoberta de dados a que se refere este termo é justamente para permitir as ações menos previsíveis, ou seja, o que pode ser um bom filtro para um usuário pode não ser para outro. A disponibilidade de todos os campos permite atender a todas as demandas.
- 1.9.35. A CONTRATADA deverá instalar e fornecer garantia, suporte e manutenção para os itens ofertados.

1.10. **Reunião kick-off**

- 1.10.1. A CONTRATADA deve realizar, antes do início da implantação da solução, uma reunião inicial de projeto (kick-off) com a CONTRATANTE.

1.10.2. A CONTRATANTE deverá acionar as suas áreas que serão responsáveis pela Segurança da Informação, Infraestrutura, Gestão e Fiscalização do Contrato, para em conjunto com a CONTRATADA para definirem o local de implantação, preparação do ambiente, instalação e configuração da solução.

1.10.3. Após a reunião de kick-off deve ser produzida uma ata e assinada por todos os participantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE presentes, contemplando o planejamento, escopo, cronograma, discriminação dos produtos entregáveis, dimensionamento da infraestrutura tecnológica necessária, discriminação da EQUIPE do projeto com perfis e quantitativos mínimos, relatório de controle e tratamento de riscos do projeto e demais artefatos que se façam necessários no entendimento da Contratada.

1.10.4. Na reunião inicial, serão abordados alguns pontos e informações citadas a seguir, mas não limitando-se a:

- a) Apresentação das equipes envolvidas, com definição dos responsáveis técnicos e gerenciais de ambas as partes;
- b) Validação do escopo detalhado dos produtos e serviços contratados, com ênfase nas etapas de instalação, configuração, suporte técnico e treinamentos;
- c) Definição e validação do cronograma de execução, com marcos de entregas, prazos intermediários e critérios para aceite de cada fase;
- d) Estabelecimento dos canais formais de comunicação e reporte, assim como dos instrumentos de acompanhamento e controle da execução contratual (relatórios, reuniões periódicas, ferramentas de gestão, etc.);
- e) Levantamento e verificação de pré-requisitos técnicos e operacionais para o início da execução, incluindo:
 - Disponibilidade e configuração dos ambientes (produção e testes);
 - Necessidade de provisionamento de acessos, credenciais e perfis de usuários;
 - Infraestrutura mínima necessária (rede, banco de dados, servidores, etc.);
 - Integrações com sistemas legados eventualmente envolvidos;
 - Apoio necessário por parte da equipe interna da contratante; e
- f) Dinâmica de capacitação;

1.10.5. **Plano de Trabalho**

1.10.6. Plano de Trabalho é o documento que detalha como os serviços contratados serão executados.

1.10.7. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Trabalho abordando alguns pontos e informações citadas a seguir, mas não limitando-se a:

- Nome do Serviço;
- Escopo;
- Descrição Detalhada;
- Atividades e Entregáveis Previstos;
- Esforço Estimado;
- Complexidade da Demanda;
- Definição das Responsabilidades;
- Cronograma;
- Perfis Profissionais Envolvidos; e
- Quantidade e Valor de Unidade de Serviço Técnico (UST), bem como prazo de execução.

1.10.8. O pagamento estará condicionado à prestação do serviço, que deverá ser precedido de um Plano de trabalho para abertura de Ordem de Serviço (OS).

1.10.9. Para a execução de uma demanda poderá ser registrada mais de uma OS, devendo cada uma representar um conjunto inter-relacionado de funcionalidades ou artefatos que contemplem e delimitem uma fase ou iteração.

- 1.10.10. Qualquer alteração nas definições descritas na OS deverá gerar uma nova OS de solicitação de mudança, que será anexada a OS original.
- 1.10.11. Reedições do Plano de Trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo. O processo de execução do serviço poderá ser alterado a qualquer momento, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 1.10.12. A execução do objeto será iniciada a partir da emissão da Ordem de Serviço, o qual autoriza a licitante vencedora a seguir e cumprir o cronograma de atividades;

1.11. **REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS**

1.11.1. **Capacidade técnico-profissional**

1.11.2. A comprovação de atendimento a este requisito poderá ser feita mediante apresentação de declaração formal de disponibilidade dos profissionais arrolados na tabela abaixo, exigível no momento da habilitação. A declaração obriga o Proponente, se for contratado, a disponibilizar o pessoal, como condição contratual, que se descumprida sujeitará o particular às sanções cabíveis em face de sua inadimplência.

Perfil/Cargo	Atribuições	Experiência/Certificações
Analistas de Inteligência de Dados	Atuar na mentoria do desenvolvimento de painéis no software QlikSense se utilizando da modalidade Mashup com o uso das linguagens HTML/CSS/JavaScript, solucionar problemas de negócios com técnicas de orientação a dados, comunicar-se e colaborar com a TI e área de negócios.	Profissional com formação em nível superior em Estatística, Matemática, Ciência da Computação, Engenharia, Tecnologia e Segurança da Informação, Sistemas da Informação ou áreas afins à Tecnologia da Informação. Experiência profissional comprovada nas linguagens HTML / CSS e Java Script e a utilização da técnica Mashup no software QlikSense.

1.12. **Requisitos da Capacitação**

1.12.1. Deverão ser abordados os seguintes temas:

- a) **Módulo QAP (Qlik Analytics Platform):** A capacitação de desenvolvedores para o módulo de QAP, apresenta técnicas de projeto, modelagem de dados com foco em Qlik Analytics Platform, capacitando o aluno ao desenvolvimento de uma aplicação Self Service BI combinando toda a preparação (camada de dados) de um desenvolvimento de BI até a camada de publicação.
- b) **Módulo NPrinting:** A capacitação de desenvolvedores para o módulo de NPrinting, visa capacitar o aluno a administrar o ambiente Qlik NPrinting, construir relatórios (templates) utilizando a integração da plataforma Microsoft Office (Excel, Power Point, HTML, Pixel Perfect) e distribuir aos destinatários desejados.
- c) **Módulo GeoAnalytics:** A capacitação de desenvolvedores para o módulo de GeoAnalytics, visa por sua vez entender o conceito de dados geolocalizados é muito importante para uma análise baseada em Mapas. Este treinamento irá demonstrar como o uso do GeoAnalytics é essencial para essas análises, como quais análises utilizar dependendo do desejo final. Afinal a aplicabilidade da teoria na prática das organizações é fundamental.
- d) **Módulo Alerting:** A capacitação de desenvolvedores para o módulo de Alerting, apresentará técnicas de projeto, modelagem de dados com foco em Qlik Alerting, capacitando o aluno entender a ferramenta, criar alertas personalizados possibilitando ainda uma gestão por exceção para aumentar o valor do analytics.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115978471** e o código CRC **E79AC7BE**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000053/2024

SEI nº 115978471

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. CATÁLOGO DE SERVIÇOS REFERENTES À UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO – UST

1.1. **Subscrição de softwares (módulos) complementares ao software Qlik Sense Enterprise já existente, seus respectivos treinamentos para desenvolvedores com Serviços Técnicos Especializados (sob demanda) e Serviço de Suporte Técnico Avançado (fixo Mensal).**

1.1.1. Tabela de quantidades consolidadas conforme o catálogo de serviços listado abaixo:

Código	Atividade	USTs (por serviço)	Atendimentos previsto por unidade	USTs (por entidade)	USTs Estimada (total)
GBM- 00	Levantamento de Requisitos	4	30	120	120
GBM- 01	Levantamento de dados	5	30	150	150
GBM- 02	Customização	10	30	300	300
GBM- 03	Configuração e Parametrização	20	30	600	600
GBM- 04	Teste	3	30	90	90
GBM- 05	Avaliação e entrega do ambiente Estável	5	30	150	150
GBM- 06	Apoio a Gestão	5	30	150	150
GBM- 07	Suporte ao Usuário	2	60	120	120
GBM- 08	Apoio a Operação do sistema	2	30	60	60
GBM- 09	Migração de Dados	30	10	300	300
GBM- 10	Adequação, Higienização e Padronização de Dados	30	10	300	300
GBM- 11	Treinamento	30	4	120	120

Totais				2.460	2.460
--------	--	--	--	-------	-------

1.2. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO ESPECIALIZADO

1.2.1. Estimativa de Quantidade total de UST (por serviço) a ser controlado: 2.460

1.2.2. A solicitação do serviço especializado ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS) em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE ao longo da execução do contrato.

1.2.3. O modelo de prestação dos serviços é representado, pelo fluxo da OS, definido na tabela seguinte:

PASSO	RESPONSÁVEL	AÇÃO
1	CONTRATANTE	Registrar uma minuta de OS descrevendo a demanda a ser atendida
2	CONTRATADA	Analisa a minuta e apresenta proposta de execução com a previsão de itens de catálogo, estimativas de UST e de prazos de início dos serviços.
3	CONTRATANTE	Avalia proposta e autoriza a execução da OS
4	CONTRATADA	Na data prevista de início: Aloca os recursos necessários e inicia a execução.
5	CONTRATADA	Entrega os produtos da OS para avaliação
6	CONTRATANTE	Faz recebimento provisório da OS
7	CONTRATANTE	Avalia cada produto, registrando os defeitos encontrados.
8	CONTRATADA	Corrige os defeitos e submete produtos a nova avaliação (retorna ao passo 7)
9	CONTRATADA	Apresenta a contagem detalhada das UST
10	CONTRATANTE	Avalia e aprova a contagem detalhada.
11	CONTRATANTE	Quando todos os produtos e a contagem detalhada forem aprovados, faz o recebimento definitivo e encerra a OS

1.2.4. Serviços de Suporte ao Usuário

- Administração de Servidor
 - Aumento de Quota (Requisição)
 - Ambiente Indisponível/Lento (Incidente)
 - Outros - Administração Servidor (Requisição/Incidente)
- Gestão de Usuário

- Perfis de Usuário (Requisição)
- Acesso a Apps (Requisição)
- Acesso a Diretórios (Requisição)
- Acesso a QVD's (Requisição)
- Outros - Gestão de Usuários (Requisição/Incidente)
- N-Printing
 - Criação de Usuário N-Printing (Requisição)
 - Função de Segurança (Requisição)
 - Outros - N-Printing (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - N-Printing (Requisição)
- QAP
 - Publicação de Apps no QAP (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - QAP (Requisição)
 - Outros - QAP (Requisição/Incidente)
 - Task Falhando (Incidente)
- Qlik Sense Enterprise
 - Objeto do Painel não Funciona (Incidente)
 - Inconsistência em Dados de App (Incidente)
 - Publicação de Apps no QSE (Requisição)
 - Dúvida/Apoio - QSE (Requisição)
 - Outros - QSE (Incidente)

- Configurar Conectores/Extensões (Requisição)
- Importação/Exportação de Apps (Requisição/Incidente)
- Task Falhando (Incidente)

1.2.5. **Serviços de Mentoria e Administração do Ambiente**

- Mentoria
 - Nível de Complexidade: Média
 - Descrição: Mentoria com o usuário auxiliando na construção de produtos Qlik Sense, repassando conhecimento.
- Administração do Ambiente
 - Nível de Complexidade: Média
 - Descrição: Execução de tarefas relacionadas à administração do ambiente Qlik Sense, como implementação/edição de regras de segurança, configurações no QMC e produção de documentações técnicas.

1.2.6. **Fórmulas de Cálculo**

- Cálculo de USTs: $QTD_UST = QTD_Horas * Fator_Comp$
 - QTD_UST: Quantidade de Unidades de Serviço Técnico
 - QTD_Horas: Quantidade total de horas para a realização do serviço
 - Fator_Comp: Grau de complexidade (Baixo: 0,75, Médio: 1,00, Alto: 1,25)
- Valor da Ordem de Serviço: $Valor_OS = Valor_UST * Total_UST$
 - Valor_OS: Valor total em Reais da Ordem de Serviço
 - Valor_UST: Valor unitário da UST em Reais da proposta vencedora
 - Total_UST: Somatório das quantidades de Unidades de Serviço Técnico da ordem de serviço



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115978525** e o código CRC **5BA42A3C**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Diretoria de Segurança da Informação

ANEXO III

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO / AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO / AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO			
Nº da OS/AF:	Data de Emissão:	Nº do Contrato:	Data do Contrato:

2 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	Inscrição Estadual:
Endereço:	

Cidade:		UF:	
CEP:	Telefone:	E-mail:	

3 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item ID	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Quantidade / Volume	Valor Total (R\$)
TOTAL					

4 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

5 – CIÊNCIA		
CONTRATANTE		
Responsável pela Área Requisitante	Gestor do Contrato	Fiscal Técnico do Contrato
_____	_____	_____
<i>nome</i> <i>ID n°</i>	<i>nome</i> <i>ID n°</i>	<i>nome</i> <i>ID n°</i>
CONTRATADA		
PREPOSTO		
_____ <i>nome</i> CPF:		

(*) Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115982854** e o código CRC **AA844310**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000053/2024

SEI nº 115982854

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

ANEXO IV
TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Identificação Contrato:	Nº da OS
Objeto:	
CONTRATANTE:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos que os serviços (ou bens), integrantes da O.S. acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Membro da comissão fiscalizadora	Preposto
<i>Nome:</i> Matrícula:	<i>Nome:</i> <i><u>Qualificação:</u></i>

_____, _____ de _____ de 20____.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115982474** e o código CRC **FCC7BBB5**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000053/2024

SEI nº 115982474

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro
Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO V

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Este presente termo visa atestar que os produtos prestados pela empresa [NOME DA EMPRESA] por ocasião do Contrato n° _____/_____, foram fornecidos e homologados pelos fiscais do contrato em conjunto com o gestor do contrato.

O [ÓRGÃO] recebeu e homologou os seguintes produtos/serviços:

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE

Informa-se que todos os requisitos do Edital referente a esta contratação foram cumpridos e que a aceitação do objeto está ratificada.

Encaminha-se à empresa CONTRATADA.

ASSINATURAS	
Fiscal Requisitante do Contrato	Gestor do Contrato

(*) Trata-se de um modelo de referência, podendo ser aperfeiçoado durante a execução contratual.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115982502** e o código CRC **DF995D27**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000053/2024

SEI nº 115982502

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011
Telefone:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO VI

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, (nome completo), (ocupação institucional), (órgão público / entidade), (matrícula), (CPF), declaro a ciência das obrigações e responsabilidades decorrentes do tratamento de dados pessoais realizado durante a vigência contratual, observando o integral teor do presente Termo de Responsabilidade.

Considerando as obrigações a mim conferidas, no bojo deste Termo de Responsabilidade, comprometo-me a:

- a) manusear as bases de dados com objetivo exclusivo de alcançar a finalidade específica atrelada ao tratamento dos dados pessoais envolvidos;
- b) não compartilhar com terceiros os dados pessoais sujeitos a qualquer espécie de tratamento, salvo se por meio oficial e quando estritamente necessário à concretização das atribuições;
- c) manter a absoluta cautela quando da exibição de dados pessoais em tela, por meio de impressões, ou, ainda, na gravação em meios eletrônicos, com escopo de inibir o acesso de terceiros não autorizados;
- d) não me ausentar do terminal sem encerrar a sessão de uso das bases, inibindo a prática de ações virtuais por terceiros não autorizados;
- e) não armazenar documentos de natureza particular em pastas institucionais;
- f) manter o sigilo dos dados pessoais ou informações sigilosas obtidas por força de minhas atribuições, mediante abstenção de compartilhamento e/ou divulgação a terceiros, sob pena de incorrer em sanções administrativas, civis e/ou penais decorrentes de eventual violação; e
- g) comunicar imediatamente ao Encarregado pelo tratamento de dados pessoais a ocorrência de qualquer ação ou omissão que contrarie o disposto neste termo, pelos meios formais disponibilizados pela instituição.

Rio de Janeiro, XX de XXXXXX de 20XX.



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115982943** e o código CRC **D145B1AC**.



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro

Vice Presidência de Tecnologia

ANEXO VII

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES

LOTE ÚNICO								
ITEM	Catálogo QLIK (97840080)	ID SIGA	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE ESTIMADA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	QL-070	186491	Subscrição Adicional No of Cores Qlik Sense Enterprise core based Site, com instalação e configuração	Unidade				
2	QL-074	180471	Subscrição Qlik Analytics Platform External Edition Additional No of CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade				
3	QL-063	186492	Susbcrição Qlik Sense Enterprise Client Managed Additional Test Site, com	Unidade				

			instalação e configuração					
4	QL-077	180472	Susbcrição Qlik NPrinting Server, com instalação e configuração	Unidade				
5	QL-083	180473	Susbcrição Qlik GeoAnalytics Enterprise Server, com instalação e configuração	Unidade				
6	QL-057	180474	Susbcrição Qlik Alerting for CPU Cores, com instalação e configuração	Unidade				
7	-	187348	Serviços Técnicos Especializados para Solução Qlik sense (sob demanda)	UST				
8	-	187347	Serviço de Suporte Técnico Avançado para Solução Qlik sense (Fixo Mensal)	Serviço				
9	-	180475	Treinamento para desenvolvedores do módulo qap (qlik analytics plataform)	Turma				
10	-	180476	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik nprinting server	Turma				

11	-	180477	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik geoanalytics server	Turma				
12	-	180478	Treinamento para desenvolvedores do módulo qlik alerting	Turma				



Documento assinado eletronicamente por **João Carlos Pirassinunga, Gerente**, em 08/10/2025, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio de Andrade, Assessor Chefe**, em 08/10/2025, às 11:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Charles Monteiro Guimarães, Diretor**, em 08/10/2025, às 11:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joacy Reis de Oliveira, Diretor**, em 08/10/2025, às 15:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022](#) e no art. 4º do [Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **115985871** e o código CRC **94F8E54E**.

Rua da Conceição, 69, 24º Andar / 25º Andar - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20051-011

Telefone: