



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

JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E DO TIPO DE SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Justificativa da Necessidade:

Com o advento da Lei Estadual nº 9.128/2020, bem como do Decreto Estadual nº 48.671/2023, que institui o Portal Único RJ DIGITAL e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo do Estado do Rio de Janeiro no âmbito da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional, a Secretaria Estadual de Transformação Digital (SETD) vem empenhando esforços na busca da plena digitalização dos serviços públicos estaduais oferecidos aos cidadãos fluminenses, com a extinção gradual do “atendimento de balcão”.

A Transformação Digital tem quebrado paradigmas e exigido um exercício diário de aprendizado dentro das organizações. A cada dia, novas tecnologias surgem com o intuito de tornar processos mais ágeis e menos dispendiosos. Mas com tantos conceitos inovadores fluindo pelos mercados de tecnologias, até os mais gabaritados profissionais de TI acabam misturando temas vez ou outra. Termos como AIOPs, Cloud, CiberSegurança, Containers, Kubernetes, Microsserviços, DevOps, DevSecOps surgem em uma velocidade cada vez mais rápida e exigem um processo constante de capacitação de profissionais.

Com a crescente importância do desenvolvimento ágil, que tem se tornado uma abordagem cada vez mais presente, aplicações em microsserviços, tornou-se um padrão de oferta ao mercado para estabelecer flexibilidade e dinamismo na busca da entrega de uma experiência digital moderna, segura e sem falhas.

As abordagens tradicionais à segurança de aplicativos não conseguem acompanhar os ambientes multicloud em constante mudança e os processos DevSecOps em movimento rápido, causando pontos cegos e incertezas sobre as exposições e seu impacto nos aplicativos nativos da nuvem.

A maioria das ferramentas de segurança de aplicativos requer configuração manual, leva muito tempo para produzir resultados e não consegue distinguir entre uma vulnerabilidade que é uma exposição real e uma exposição potencial. Como resultado, seus desenvolvedores perdem um tempo precioso e as inovações de software ficam mais lentas.

Com a modernização projetizada, alguns projetos já realizados e aqueles que ainda serão implantados são de sistemas e aplicações que possuem relação direta com todo ecossistema de serviços digitais e que visam facilitar a vida de milhares de cidadãos, atendendo à premissa do PRODERJ de manter a melhoria contínua de suas aplicações e melhorar a experiência de uso para os servidores e contribuintes.

O PRODERJ, instituição vinculada à Secretaria de Estado de Transformação Digital, atua como Órgão Central da Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito do Governo do Estado do Rio de Janeiro, na forma do art. 5º, do Decreto nº 47.278/2020, que altera a estrutura organizacional do Poder Executivo e reestrutura o Sistema Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC.

É responsável por sediar, manter e operar a TIC do Estado, ou seja, os sistemas de informações, o desenvolvimento de sistemas, as bases de dados de vários Órgãos estaduais e os diversos equipamentos hospedados no Data Center do Estado. É responsável também por prover serviços de Internet aos Órgãos da Administração Estadual, tais como correio eletrônico, consultoria, desenvolvimento e hospedagens de páginas, portais, intranets e extranets, bem como conduzir e disponibilizar as atas de registro de preços e contratos corporativos para suprir itens relativos à TIC aos Órgãos e entidades da Administração Pública.

Também tem por competência o Registro de Preços em contratações de bens e serviços relativos à Tecnologia da Informação e Comunicação, para o atendimento das demandas dos demais órgãos da administração direta e indireta da Administração Pública Estadual, conforme o art. 4º §2º do Decreto nº 46.751/2019, que regulamenta o Sistema de Registros de Preços no Estado do Rio de Janeiro, bem como o art. 5º, XVII, do Decreto nº 47.278/2020, já citado.

Cabe também ao PRODERJ a manutenção do Portal Único RJ DIGITAL (Decreto Estadual nº 48.671/2023, art. 7º), com a unificação de informações e serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro.

Em resumo, O PRODERJ hoje é responsável por prestar serviços a inúmeros órgãos da Administração Pública direta e indireta, hospedando aplicações de todo Governo do Estado do Rio de Janeiro, e lida com procedimentos e sigilo de informações exigindo de seus sistemas que operem em regime de alto índice de disponibilidade, desempenho, sigilo, segurança e qualidade oferecidas a todos servidores estaduais e a toda população do Rio de Janeiro.

Diante dessas atribuições e da necessidade por melhorias constantes nos serviços de TIC prestados pelo PRODERJ, com impactos também nas melhorias dos serviços prestados aos cidadãos por Secretarias, Órgãos e Entidades da Administração Estadual do Rio de Janeiro, é fundamental que o PRODERJ invista em uma solução capaz de executar um monitoramento inteligente e disponibilizar testes que permitam conhecer e avaliar a experiência do usuário com os serviços ofertados.

Ressalta-se que, considerando o elevado custo de licenciamento da solução de monitoramento atualmente em operação, sua aplicação tem sido priorizada para sistemas críticos e estratégicos da Administração Pública Estadual, nos quais a visibilidade profunda, a análise em tempo real da experiência do usuário e a detecção de vulnerabilidades são indispensáveis.

Paralelamente, para ambientes e sistemas de menor complexidade, o PRODERJ utiliza de forma complementar a ferramenta open source Zabbix, cuja adoção se justifica por não implicar em custos diretos de licenciamento. Embora útil em determinados contextos, o Zabbix não oferece os recursos de observabilidade completa e automatização inteligente exigidos pelo atual modelo de governança digital.

Dessa forma, a presente contratação visa ampliar o alcance da solução principal, permitindo a incorporação de novos sistemas críticos, como o SEI Municípios, promovendo o monitoramento inteligente e integrado de ponta a ponta, com visibilidade crítica tanto para as áreas de Infraestrutura quanto para Desenvolvimento e Negócio.

A tarefa de manter a área de TI sempre alinhada ao planejamento estratégico do PRODERJ constitui-se um desafio permanente. Busca-se garantir em todas as questões relacionadas à infraestrutura de TI, que o foco se mantenha na estratégia e nas necessidades finais da Autarquia. Além desta, existe também a tarefa e obrigação de manter o ambiente tecnológico íntegro, confiável e de preservar a qualidade dos serviços por ele providos sempre alinhados.

A plataforma atualmente contratada pelo PRODERJ atende, essencialmente, a sistemas críticos e estratégicos para a administração pública, garantindo a continuidade e a eficiência dos serviços prestados. Dentre os principais sistemas contemplados, destacam-se o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o SEI Municípios, ambos fundamentais para a tramitação digital de processos administrativos, proporcionando maior celeridade, transparência e segurança na gestão documental. A solução contratada também abrange outras aplicações essenciais à operação governamental, assegurando o monitoramento contínuo e a estabilidade dos serviços públicos digitais, em alinhamento com as necessidades institucionais;

Pretende-se viabilizar a ampliação da solução de monitoramento atualmente em operação, originalmente contratada por meio da adesão à Ata de Registro de Preços nº 0007/2023. A demanda atual de licenciamento, impulsionada pela expressiva expansão do SEI Municípios e de outras aplicações críticas, supera o limite legal permitido para aditivos contratuais, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021. Diante disso, justifica-se o início de novo processo licitatório para dar continuidade e expansão à solução já consolidada, de forma a garantir cobertura adequada aos novos sistemas que passaram a compor o ecossistema digital da Administração Pública Estadual, sem comprometer a eficiência, a estabilidade e a integridade do ambiente tecnológico;

Como resultado dessa contratação, pretende-se um monitoramento inteligente e proativo, com dashboards fáceis de serem criados e customizados, disponibilização de testes que permitirão conhecer e avaliar a experiência do usuário dos serviços do PRODERJ e do Governo do Estado do Rio de Janeiro, com métricas que apontarão, inclusive, tempo de navegação e até a dificuldade ou indisponibilidade do acesso e, principalmente, diagnósticos precisos, permitindo que os analistas e gestores do PRODERJ tenham uma visão fim-a-fim das transações que ocorrem nas aplicações e uma visão completa das interações dos usuários, reduzindo riscos e gerenciando o ambiente de forma proativa;

O monitoramento de desempenho de aplicações permite a detecção e o diagnóstico de problemas de disponibilidade, desempenho e análise em tempo real de vulnerabilidades de segurança em toda a sua pilha. A capacidade de observação ou observabilidade, pode ser vista como um grande conjunto do monitoramento, onde é enriquecido com diversas informações para realizar a depuração e criação de perfis por meio de contextos reunindo métricas brutas, rastreamento de dados, eventos e logs. Os desenvolvedores podem começar a obter em tempo real o comportamento de seus sistemas, e quais são os possíveis problemas, incidentes de segurança que podem estar ocorrendo e impactando o ambiente, infraestrutura, sistema ou aplicação.

Justificativa da Escolha da Solução:

A solução que se apresenta como a mais adequada técnica e economicamente, indicando o melhor custo/benefício, é a subscrição por 12 (doze) meses.

Tal solução aponta para modelo de contratação de empresa especializada no fornecimento de licenças de softwares e serviços agregados voltados à implementação de uma solução de análise do desempenho de aplicações e transformação digital.

Em relação às ferramentas open source, a solução escolhida oferece condições de suporte e manutenção, mediante atribuição de responsabilidade e de garantia, bem como oferece estabilidade e continuidade no uso da solução de forma segura.

Quanto à criação de solução pelo órgão contratante, a subscrição por 12 (meses) é mais dinâmica por se tratar de aplicação pronta e consolidada, não envolvendo todo um processo de desenvolvimento de software(s) para o atendimento à demanda.

Ressalta-se tratar de modelo de solução já contratado pelo PRODERJ em 2023.

De solução pronta considera os seguintes aspectos:

Expertise e Conformidade Legal: empresas dedicadas à prestação de serviços de análise do desempenho de aplicações e transformação digital possuem experiência comprovada em técnicas avançadas, garantindo maior eficácia nos resultados esperados;

Proteção contra vulnerabilidades: desenvolver uma solução interna exigiria testes rigorosos para evitar brechas que possam comprometer dados sensíveis, por exemplo. Um fornecedor especializado já oferece soluções validadas pelo mercado;

Atualizações contínuas: empresas terceirizadas mantêm seus sistemas atualizados, enquanto soluções próprias ou gratuitas na maior parte das vezes, não;

Economia de tempo e recursos: desenvolver um software robusto demandaria investimento em equipe qualificada (cientistas de dados, desenvolvedores, especialistas em segurança), além de tempo para testes e implementação;

Manutenção simplificada: soluções terceirizadas incluem suporte técnico, enquanto soluções internas exigiriam custos contínuos de manutenção;

Adaptação a diferentes volumes de dados: soluções profissionais são projetadas para escalar conforme a necessidade, enquanto soluções próprias podem exigir refatoração constante;

Integração com sistemas existentes: ferramentas de fornecedores especializados geralmente oferecem compatibilidade com bancos de dados, ERPs e outras plataformas utilizadas pela organização;

Falta de suporte e personalização: ferramentas open source, gratuitas, podem não atender requisitos específicos da organização ou não ter suporte em caso de falhas;

Riscos de compliance: muitas soluções gratuitas não possuem certificações ou garantias de conformidade com leis de proteção de dados.

Ademais, a terceirização da solução tende a permitir que a equipe interna do contratante se concentre nas atividades principais da organização, ao invés de se dedicar ao desenvolvimento e manutenção de um software complexo.

Em resumo, a opção por licitar uma empresa especializada oferece segurança, conformidade legal, redução de custos a longo prazo e eficiência operacional, enquanto soluções próprias ou gratuitas podem trazer riscos técnicos, jurídicos e financeiros. A escolha por um fornecedor qualificado garante uma implementação rápida, robusta e alinhada às melhores práticas do mercado.

DEFINIÇÃO DO OBJETO

Registro de Preços para a prestação dos serviços de SOLUÇÃO DE ANÁLISE DO DESEMPENHO DE APLICAÇÕES, com análise de performance e segurança de aplicações, microsserviços e logs, diagnóstico de incidentes, monitoramento da experiência do usuário, serviços de instalação, prestação de apoio técnico especializado em serviços associados à solução sob demanda e treinamento oficial com o objetivo de auxiliar o PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública a compreender, de forma clara e correlacionada, o comportamento dos usuários ao consumir os serviços digitais disponibilizados, possibilitando a tomada de decisão e priorização de ações que visam a excelência no atendimento do cidadão, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos e nos requisitos da contratação descritos nos Estudos Técnicos Preliminares.

INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A solução pretendida está prevista no plano de contratações anual.

ID PCA no PNCP: 42498600000171-0-000041/2025

Data de publicação no PNCP: 01/08/2024

ID do item no PCA: [ID PCA PRODERJ 2025](#)

24433	0317 - SERVICOS DE ACESSO A REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES - INTERNET E AFINS	R\$ 298.730,88	01/07/2025
24434	0317 - SERVICOS DE ACESSO A REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES - INTERNET E AFINS	R\$ 149.954,40	01/07/2025
24435	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 4.964.799,00	18/07/2025
24436	0335 - SERVICOS DE TREINAMENTO	R\$ 414.610,40	18/07/2025
24437	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 605.286,50	18/07/2025
24438	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 10.982.200,00	18/07/2025
24439	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 1.098.200,00	18/07/2025
24440	0349 - SERVICOS, ADMINISTRACAO, DESENVOLVIMENTO DE APLICACOES	R\$ 10.251.000,00	18/07/2025
24441	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 456.912,00	25/07/2025
24442	0193 - SERVICOS DE LOCACAO DE SOFTWARE	R\$ 166.210,30	25/07/2025

Exibir: 10

591-600 de 727 itens

Página: 60

A contratação almejada encontra alinhamento com o Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, registrada com os códigos de ação nº 1294 (atualização tecnológica do parque computacional), no código do produto nº 7681 (Application Performance Managemnt (APM) implantado).

A demanda já se encontra registrada no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), conforme tabela do item 4.

Previsão no PEDTIC (págs 27, 34 e 35) do órgão ou entidade:

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 1294);

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 1294).

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO CONFORME CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO DE COMPRAS

Lote I						
Item	ID SIGA	ID PCA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada
1	194200	24435	Monitoramento Aplicações SaaS	UN	Contínuo	340
2	194201	24437	Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS	UN	Contínuo	251
3	194202	24438	Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS	UN	Contínuo	86.000.000
4	194203	24439	Monitoramento de Logs – SaaS	UN	Contínuo	38.000.000

Lote II						
Item	ID SIGA	ID PCA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada
1	180223	24440	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	Sob demanda	13.008
2	194260	24436	Treinamento para a solução de análise do desempenho de aplicações	Por aluno	Sob demanda	12

* Para o item de treinamento, será obrigatório contratação para um mínimo de 8 alunos e máximo de 12.

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

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.

A descrição detalhada do objeto desta contratação está descrita no Anexo I - Especificações Técnicas do Objeto, deste Termo de Referência.

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Registro de Preços para a prestação dos serviços de SOLUÇÃO DE ANÁLISE DO DESEMPENHO DE APLICAÇÕES, com análise de performance e segurança de aplicações, microsserviços e logs, diagnóstico de incidentes, monitoramento da experiência do usuário, serviços de instalação, prestação de apoio técnico especializado em serviços associados à solução sob demanda e treinamento oficial com o objetivo de auxiliar o PRODORJ e demais órgãos da Administração Pública a compreender, de forma clara e correlacionada, o comportamento dos usuários ao consumir os serviços digitais disponibilizados, possibilitando a tomada de decisão e priorização de ações que visam a excelência no atendimento do cidadão, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos e nos requisitos da contratação descritos nos Estudos Técnicos Preliminares.

MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

O regime de contratação/execução aplicável a todos os serviços será o de **empreitada por preço unitário** (art. 6º, XXVIII, da Lei nº 14.133/2021)

Todos os serviços são de natureza contínua.

JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

Em que pese a distribuição do objeto por itens individuais, para fins de cotação e de contratação, faz-se necessário o agrupamento dos itens de licenciamento da solução de software em um lote, de forma a resguardar que os itens sejam oriundos de um mesmo fabricante, em razão de compatibilidade técnica, facilidade de implementação, manutenção, custo de propriedade, parametrização dos dados, preservação de funcionamento integrado, redução de risco de perda e melhor gerenciamento contratual. Para ampliar a competitividade ao certame e buscar a maior economicidade, segregamos em outro lote os serviços de consultoria especializada e treinamento.

A compilação o do Lote I é por uma questão de viabilidade técnica para implantação de diversas soluções utilizando tecnologia da solução ofertada de modo a garantir a interoperabilidade e compatibilidade de todos os softwares e sistemas integrados. Os produtos especificados devem funcionar de modo integrado, possibilitando que o fornecedor possa executar suporte no ambiente completo por ele ofertado e configurado, preservando a garantia da solução ofertada.

O Lote II se justifica pelo estado em ter à sua disposição consultores técnicos especializados nas soluções do fabricante de forma a possibilitar a realização das ações que sejam além daquelas abarcadas pela garantia da licença, que não incluem por exemplo, monitoramento, e otimização das configurações. Ter a consultoria à disposição, em contrato vigente na modalidade sob demanda, diminui o tempo necessário para se obter as execuções técnicas necessárias. Em outro formato só seria possível após treinamento de equipes internas dos órgãos e secretarias, o que se mostra não aderente às necessidades urgentes do estado, além do fato de que a tecnologia está em constante evolução, o que demandaria treinamentos constantes e riscos à continuidade do serviço diante do tempo de curva de aprendizado. Com as UST's, temos à disposição não somente os consultores já com a expertise necessária, mas a possibilidade de prover estes treinamentos e passagens de conhecimento, pois está tudo dentro do escopo de serviços do lote.

A contratação dos serviços de subscrição de licença inclui a previsão de atualização e garantia do fabricante pelo período de 12 (doze) meses. Desta Forma, cada projeto executado a partir desta contratação, poderá alcançar os objetivos esperados.

Diante de objetos complexos, distintos ou divisíveis, cabe, como regra, a realização de licitação por itens ou lotes, conforme previsto no art. 40, §1º, da Lei nº 14.133/2021, de modo a ampliar a competitividade do certame.

Anotar-se que a adjudicação dos objetos deve ser procedida por itens/lotes, nos termos da Súmula n.º 247 do Tribunal de Contas da União, devido ao fato de cada item/lote corresponder a uma licitação autônoma:

“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.” (grifou-se)

Cabe ressaltar que a divisão em 2 (dois) lotes demonstrou ser a mais econômica e tecnicamente viável para a presente contratação.

Por fim, informamos que todos os dispositivos da lei de licitações ou mesmo definições do específico processo licitatório foram interpretados à luz do princípio da isonomia e da competitividade, o qual, não objetiva a proibição de qualquer participante, pois essa irá ocorrer naturalmente com a seleção das propostas mais vantajosas à Administração Pública, apenas utilizamos de requisitos mínimos para garantir a execução do contrato, a segurança nas comunicações e o perfeito cumprimento dos objetos.

PRAZO DE EXECUÇÃO DO OBJETO CONTRATUAL

Prazo do contrato e possibilidade de prorrogação.

O prazo de vigência do Contrato é de 12 (doze) meses, contado da divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas.

O prazo de vigência do Contrato 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..

Prazo de entrega do Lote I

Os itens de subscrição deverão ser entregues em até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço;

Em até 30 (trinta) dias após a entrega das licenças, a instalação e configuração deve ser concluída em sua totalidade.

Prazo de entrega do Lote II

A consultoria deverá ser realizada em até 30 (trinta) dias a contar da emissão da Ordem de Serviço, acompanhada por técnico designado pela CONTRATANTE, com repasse de conhecimento e entrega das documentações pertinentes ao final da execução da OS.

O treinamento deverá ser iniciado em até 30 (trinta) dias corridos a contar da emissão da Ordem de Serviço e deverá ocorrer dentro da vigência contratual.

INDICAÇÃO DOS LOCAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Para o Lote I

As licenças demandadas serão disponibilizadas exclusivamente por meio da plataforma web do fabricante, assegurando o acesso imediato aos recursos contratados. O CONTRATANTE receberá as credenciais e permissões necessárias para ativação da subscrição diretamente no ambiente tecnológico contratado. As informações de acesso e configuração serão fornecidas por e-mail, para o endereço previamente definido entre as partes em reunião de Kick-off, garantindo a conformidade com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos.

Para o Lote II

A consultoria poderá ser realizada nas dependências do órgão contratante ou de forma remota, a critério da CONTRATANTE, e tal informação constará na Ordem de Serviço associada.

REGRAS PARA O RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

O objeto do contrato será recebido na seguinte forma:

provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico, nos termos do art. 140, inciso I, alínea a, da Lei Federal nº 14.133/21, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos;

definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do art. 140, inciso I, alínea b, da Lei Federal nº 14.133/21, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos do recebimento provisório.

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 da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das penalidades, sendo sempre necessário a motivação da recusa.

O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança da obra ou serviço nem a responsabilidade ética-profissional pela perfeita execução do contrato, nos limites estabelecidos pelo Decreto RJ 48.817/2023 e pelo contrato.

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 da CONTRATADA.

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

Requisitos de Manutenção

Abrangência dos Serviços de Manutenção

A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade operacional da solução contratada durante toda a vigência contratual, por meio da prestação de serviços de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva. Esses serviços devem abranger todos os componentes da solução, incluindo software, infraestrutura e integração, garantindo o pleno funcionamento e a adaptação às necessidades da CONTRATANTE.

Responsabilidades da CONTRATADA

A CONTRATADA será responsável por:

Realizar manutenções corretivas para corrigir falhas ou defeitos identificados,

Executar manutenções preventivas para evitar a ocorrência de falhas,

Implementar manutenções evolutivas para adaptar a solução às mudanças nas necessidades da CONTRATANTE ou melhorias tecnológicas,

Fornecer suporte técnico contínuo, conforme descrito no item "Requisitos de Suporte Técnico".

Requisitos de Suporte Técnico

Considerando as características da presente contratação, a CONTRATADA, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, deverá disponibilizar por meio da Internet uma aplicação web para registro dos chamados de suporte técnico através de login e senha a ser fornecida para os usuários autorizados pela CONTRATANTE, que deverá operar em regime de 24h x 7 dias, ininterruptamente, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados para suporte técnico, durante a vigência da garantia, para suprir suas necessidades com relação à solução contratada.

Considera-se “suporte técnico” a facilidade de comunicação colocada à disposição da CONTRATANTE para a prestação de informações, esclarecimentos ou orientações sobre a utilização, funcionalidades (dicas e atalhos), configuração de softwares e hardwares básicos, aplicativos, sistemas da informação em geral envolvidos na solução objeto da contratação, bem como a intervenção direta nos equipamentos para configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos necessários ao bom funcionamento da solução.

O suporte técnico deverá contemplar:

Manutenção preventiva com vistas a reduzir riscos de problemas futuros, por meio de ações para:

garantir que o software opere de maneira eficiente e segura;

identificar e resolver possíveis falhas antes que elas possam causar impacto no funcionamento do software.

Manutenção corretiva com o objetivo de solucionar defeitos encontrados no software de forma a mantê-lo em pleno funcionamento;

Manutenção evolutiva na forma da atualização oportuna das soluções contratadas, empregando novas versões e/ ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares que compõem a solução, que venham a ser lançadas durante a vigência do contrato. A CONTRATADA, durante o prazo contratual, deverá garantir que a solução fornecida esteja sempre atualizada e na última versão disponível. Os acessos para downloads de patches, drivers, e quaisquer outras atualizações de software necessárias, também deverão estar disponíveis no website do fabricante da solução, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, durante todo esse período. Manuais técnicos e/ou documentação dos equipamentos e sistemas adquiridos também estarão disponíveis para consulta sempre que necessário;

Manutenção adaptativa na forma da realização das melhorias necessárias de acordo com o ambiente operacional.

O suporte técnico aqui descrito engloba tanto a prestação de serviço pela CONTRATADA, quanto a responsabilidade desta em acionar o suporte de fabricante da solução, se necessário, não sendo admitido, porém, qualquer dilatação dos prazos para atendimento/solução previstos neste documento.

Ressalta-se que a CONTRATADA não terá qualquer responsabilidade por ônus em efetuar contato direto com o suporte do fabricante, devendo a CONTRATADA assumir a total responsabilidade por essa operação, resguardados os prazos do acordo de nível de serviço previsto neste documento.

Durante o atendimento, a CONTRATADA poderá analisar a solução, sua atual condição de funcionamento, seus logs de sistema e sugerir mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica da CONTRATANTE decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações.

Os prazos de atendimento do suporte técnico da solução devem ter como referência os Níveis de Severidade informados na TABELA abaixo, ficando a CONTRATADA sujeita às sanções previstas no acordo de nível de serviços previsto no item 13 deste documento.

Severidade	Descrição	Tempo do 1º contato após abertura do chamado	Tempo de solução
Alta	Objeto totalmente inoperante	até 1 hora	até 12 horas
Média alta	Solução parcialmente inoperante: necessidade de suporte na solução com a necessidade de interrupção de funcionamento da solução	até 4 horas	até 24 horas
Média	Solução não inoperante, mas com problema de funcionamento: necessidade de suporte na solução sem a necessidade de interrupção de funcionamento da solução	até 8 horas	até 48 horas
Baixa	Solicitações de informações diversas ou dúvidas sobre a solução	até 12 horas	até 72 horas

A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução.

Entende-se por “indisponibilidade total” quando a solução não está acessível, e “indisponibilidade parcial” quando há degradação dos serviços.

A cada abertura de chamado CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação de quaisquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado. Caberá à CONTRATANTE aceitar ou não o pedido de prorrogação do prazo.

Todos os prazos para atendimento do suporte começarão a ser contados a partir da abertura do chamado independentemente de este ter sido feito via telefone, e-mail ou website do fornecedor.

O serviço de suporte técnico deverá ser prestado em regime 24h x 7 dias, ininterruptamente, inclusive sábados, domingos e feriados.

O suporte deverá ser preferencialmente realizado remotamente para solução de problemas, tratamento de falhas, dúvidas e orientações técnicas. Excepcionalmente, quando não for possível, de forma remota, a resolução do chamado no prazo estabelecido, a CONTRATADA fará o atendimento presencial nas instalações da CONTRATANTE até o completo atendimento da demanda.

A CONTRATADA deverá fornecer trimestralmente ao CONTRATANTE relatório gerencial e um relatório técnico com todas as informações sobre os atendimentos realizados, contendo a identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

Os chamados abertos por um órgão CONTRATANTE no sistema de chamados da CONTRATADA não poderão ser visualizados por outros órgãos CONTRATANTES.

As disposições sobre Suporte Técnico se aplicam às licenças por subscrição a título de garantia de serviço.

Requisitos de garantia

A CONTRATADA deverá fornecer garantia durante a vigência contratual, pela qual se obriga, independentemente de ser ou não o fabricante do(s) produto(s), a efetuar a qualquer tempo, substituições de todos os componentes da solução que apresentarem defeitos de fabricação ou divergência com as especificações fornecidas, sem qualquer ônus adicional para o órgão CONTRATANTE, desde que estes não sejam provenientes de operação ou manuseio inadequado durante a prestação de serviço. Ficam resguardadas as disposições de garantia das leis nº 8.078/90 e nº 9.609/98.

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

Os índices e níveis dos serviços de suporte técnico, subscrições, operação assistida e treinamento, para fins de aferição de qualidade, observarão os critérios constantes no subtópico 13.2 e 13.3 abaixo, sendo consideradas, concomitantemente, as sanções previstas no subtópico 13.4, também abaixo:

Para os serviços de Subscrição e Manutenção:

- Finalidade: garantir a qualidade dos Serviços de subscrição/franquia;
- Periodicidade: Mensal;
- Início da medição: após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo;
- Mecanismo de cálculo: na forma da tabela do subtópico 12.2.8 deste documento.

Para os Serviços Especializados e o Treinamento

Não se aplica, uma vez que serão executados por escopo e sob demanda, com os parâmetros de qualidade (condições e prazos) definidos na Ordem de serviço, cujo Recebimento Definitivo está condicionado ao pleno e satisfatório cumprimento das tarefas.

Sanções:

Ocorrerá aplicação de multas por motivo de descumprimento de nível de serviço exigido, conforme valores a seguir: Freqüent

Para os serviços de Subscrição e Manutenção

5% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como “média alta” não atendida no prazo;

0,40% no valor do item correspondente, por demanda com severidade categorizada como “alta” não atendida no prazo;

0,40% no valor do item correspondente do mês de referência, por hora de indisponibilidade, após o vencimento dos prazos para início e conclusão da demanda categorizada como "alta", até o limite de 8 (oito) horas.

O Nível de Severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a critério da CONTRATANTE, caso em que ocorrerá início de nova contagem de prazo para o seu cumprimento.

O chamado não atendido no prazo estabelecido poderá ser reaberto, classificado no Nível de Severidade imediatamente superior, independentemente da aplicação das sanções aqui previstas.

As multas por não cumprimento dos níveis de serviço serão descontadas da garantia de contrato prevista no tópico 16 deste documento, resguardado o limite da mesma.

A Comissão de Fiscalização do Contrato deverá comunicar a CONTRATADA, o resultado da apuração de multa, procedendo as tratativas em processo apartado, resguardada a ampla defesa e o contraditório.

Caso sejam constatados problemas com a solução fornecida, tais como: mau funcionamento, erros de codificação, ou outras condições que impeçam/atrapalhem a execução das atividades dos usuários ou administradores da solução ofertada, que a CONTRATADA não consiga solucionar ou que extrapole seu campo de ação e conhecimento, deverá esta abrir chamado direto com o fabricante oficial da solução ofertada para tratamento do problema.

Ficam resguardadas todas as demais sanções administrativas previstas na Lei de Licitações e Contratos.

Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA para acompanhamento e controle da execução do serviço.

Não se encaixam nos prazos descritos nos itens referentes aos Níveis de Severidade, problemas cuja solução dependa de correção de falhas (bugs) ou da liberação de novas versões e patches de correção, desde que comprovados pelo fabricante da solução. Para esses problemas a CONTRATADA deverá, nos prazos estabelecidos nos Níveis de Severidade, restabelecer o ambiente, através de uma solução paliativa e informar ao CONTRATANTE, em um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, quando a solução definitiva será disponibilizada ao CONTRATANTE.

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.

CRITÉRIOS DE PAGAMENTO E REAJUSTAMENTO DO CONTRATO

Do pagamento

O CONTRATANTE deverá pagar ao CONTRATADO:

Para o Lote I, em 01 (uma) parcela, à vista, diretamente na conta corrente nº _____, agência _____, de titularidade do **CONTRATADO**, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro.

Para o Lote II, parcelado, sob demanda, de acordo com cada Ordem de Serviço, diretamente na conta corrente nº _____, agência _____, de titularidade do **CONTRATADO**, junto à instituição financeira contratada pelo Estado do Rio de Janeiro.

Os pagamentos serão realizados pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, ÓRGÃOS PARTICIPANTES e ÓRGÃOS ADERENTES, de acordo com as contratações realizadas por cada um deles.

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

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 neste instrumento, bem ainda no art. 140, II, alínea b, da Lei nº 14.133/2021 e nos arts. 20 e 22, XXIII do Decreto estadual nº 48.817/2023.

Quando houver glosa parcial do objeto, o CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA para que emita Nota Fiscal ou Fatura com o valor exato dimensionado.

A CONTRATADA deverá encaminhar a Nota Fiscal ou Fatura para pagamento à _____, situada na _____, na cidade do _____, no Estado do Rio de Janeiro ou para o endereço eletrônico _____.

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

a manutenção das condições de habilitação exigidas pelo instrumento convocatório;

se a CONTRATADA 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:

b.1) SICAF;

b.2) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

b.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);

b.4) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

b.5) Lista de inidôneos mantida pelo Tribunal de Contas da União; e

b.6) módulo Registro de Ocorrências do SIGA.

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.

Constatando-se a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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.

Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

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

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

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

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA 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 o CONTRATANTE.

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

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

A CONTRATADA 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.

Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à CONTRATADA, 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*.

A CONTRATADA 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.

Critérios de Reajuste:

Os preços contratados serão reajustados após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação da CONTRATADA.

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

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

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.

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

Fica a CONTRATADA obrigada 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.

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.

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.

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

Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:

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;

a partir da data do requerimento da CONTRATADA, 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.

Caso, na data de eventual prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento da CONTRATADA, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro da CONTRATADA, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.

O reajuste será realizado por apostilamento, se esta for a única alteração contratual a ser realizada.

O reajuste de 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 n.º 14.133/2021.

REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócios

O fornecedor assinará um Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, emitido pela CONTRATANTE. Fica a critério do CONTRATANTE o encarte de tais disposições no rol de obrigações da CONTRATADA, na respectiva cláusula constante da minuta do contrato ou aplicá-las em termo apartado. Neste último caso, a minuta estará anexa ao Termo de Referência.

Visando manter os níveis da solução tecnológica requerida dentro dos padrões adequados, verifica-se a necessidade de estabelecer, no mínimo, as seguintes exigências:

Contratação de solução de monitoramento de desempenho de aplicações, que deverá abranger o monitoramento da experiência do usuário final, coletando informações a respeito das ações do usuário no browser; monitorar as requisições em tempo de execução; monitorar transações negociais e não somente em transações unitárias; analisar detalhadamente os códigos-fonte das aplicações; apresentar visão completa da transação, analisando desde as ações do usuário no browser até as chamadas na aplicação e banco de dados, permitindo analisar toda a pilha de métodos e classes do código-fonte executado pela transação; apoiar todo o ciclo de vida da aplicação, desde os processos de desenvolvimento, teste/qualidade e produção, dentro do ciclo de melhoria contínua; correlacionar métricas de aplicação com as métricas de infraestrutura, associada a uma transação de negócio específica; automatizar todo o monitoramento, desde o estabelecimento de linhas de base dinâmicas, alertas automáticos e adaptação a variações de ambiente, permitindo inclusive integrações com outras ferramentas de gestão e análise.

Treinamentos operacionais das soluções contratadas, voltados para os técnicos da CONTRATANTE;

A solução tecnológica utilizada na prestação dos serviços deverá estar disponível para acesso da CONTRATANTE por ao menos 99,5% do referido período contratual;

A solução deverá apresentar as seguintes características gerais:

todos os itens devem ser do mesmo fabricante.

o fornecedor deve disponibilizar ambiente web, número de telefone ou e-mail para abertura de chamados e acompanhamento das soluções e esclarecimentos de dúvidas;

os serviços técnicos de instalação, configuração nas dependências do CONTRATANTE, consultoria especializada bem como o treinamento da solução devem ocorrer conforme programação feita entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e executados conforme será futuramente descrito no ANEXO I - Especificações Técnicas do Objeto;

o fornecedor deverá submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações estabelecidas;

o fornecedor deverá elaborar um relatório sobre a prestação dos serviços, a ser entregue à Comissão de Fiscalização do contrato após a entrega do objeto, para a análise antes da emissão do termo de recebimento provisório. O relatório deve contemplar todas as etapas e procedimentos realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;

A instalação e configuração da solução serão executadas conforme será descrito no ANEXO I - Especificações Técnicas do Objeto.

Com relação ao subtópico 15.3, inciso IV, “f”, entende-se como “configuração” o conjunto de intervenções minimamente necessárias a possibilitar o start da aplicação, após a fase de instalação, não se tratando de demais configurações decorrentes ou inerentes às atividades de suporte técnico ou de operação assistida (nível usuário) as quais previstas no "Catálogo de Serviços" previsto neste documento.

Requisitos de Treinamento

A capacitação compreende os serviços de treinamentos na aplicação.

O treinamento que será direcionado aos técnicos da CONTRATANTE deverá ser focado na solução adotada e de forma que haja transferência do conhecimento dos recursos em sua totalidade, das configurações existentes e de sua operacionalização, não apenas quanto a sua utilização habitual e básica.

Deverá ser entregue para a CONTRATANTE, no momento da reunião Kick-off prevista neste documento, o programa e a proposta com o conteúdo do treinamento, para aprovação prévia pela Fiscalização.

A CONTRATANTE reserva-se o direito de não aceitar o conteúdo do treinamento ou o módulo ministrado, podendo, a seu critério, solicitar a revisão total ou parcial da programação do curso, a troca do de instrutor, caso não sejam satisfatórios. Poderá também ser solicitada a repetição total ou parcial do treinamento, quando necessário.

Deverá ser ministrado por instrutor capacitado na ferramenta, devendo ser comprovado por meio de cópias de certificados ou declaração emitida pelo fabricante.

Deverá ser fornecido pela CONTRATADA os certificados de capacitação para os participantes do treinamento.

Objetivo:

Capacitação do CONTRATANTE para a operacionalização da ferramenta tecnológica.

Formação de facilitadores que possam vir a replicar futuramente o conhecimento no âmbito do CONTRATANTE.

Métrica:

O treinamento será demandado por aluno (vaga), sendo necessário um mínimo de 8 alunos e um máximo de 12 alunos para fechamento de uma turma.

Carga horária:

Deverá ser apresentada pela CONTRATADA, para aprovação da Fiscalização, conforme subtópico 15.5.3 deste documento.

Deverá iniciar no prazo máximo de até 20 dias úteis contados da emissão da Ordem de Serviço, quando o CONTRATANTE não especificar prazos no documento.

Os treinamentos deverão ser realizados em dias úteis e não poderão exceder o horário comercial.

Em casos excepcionais, a critério da Fiscalização, poderão ser solicitados realização dos treinamentos fora do horário comercial, em comum acordo com a CONTRATADA.

Forma de realização:

O treinamento será em português, ministrado na modalidade remota, em plataforma virtual disponibilizada pela CONTRATADA.

Materiais didáticos e acessórios:

É de responsabilidade da CONTRATADA arcar com todo material audiovisual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, e quaisquer outras despesas diretas ou indiretas relacionadas ao tema.

O material didático será fornecido em português ou inglês, pela CONTRATADA, abordando todos os tópicos do curso.

Conteúdo programático:

O treinamento deverá englobar a realização de laboratórios práticos, fornecidos pela CONTRATADA, para configuração e execução de exercícios práticos na mesma versão dos produtos ofertados.

Deverá abordar, no mínimo: o uso da ferramenta, instalação, configuração, operação da ferramenta, gerenciamento, resolução de problemas.

Deverá contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução ofertada.

Requisitos Legais

Sem previsão de normatização específica que vincule aspectos de qualidade necessários nas soluções tecnológicas previstas neste documento.

Requisitos Temporais

Resguardado os cronogramas de Recebimento Provisório e Recebimento Definitivo, que serão estabelecidos após a reunião de Kick-off , não há outros requisitos temporais a serem considerados.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

São instrumentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:

Ordem de Serviço / Ordem de Fornecimento de bem;

Plano de Inserção;

Termos de Recebimento;

Chamado registrado na Central de Atendimento;

Ofícios;

Relatórios e Atas de Reunião;

E-mail;

Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

A execução de quaisquer dos itens previstos será sempre precedida da emissão de Ordem de Serviço/Ordem do Fornecimento de Bem, contendo no mínimo: descrição do serviço, quantitativo, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço e especificações técnicas do serviço esperados.

A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre por intermédio do preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA;

A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA será realizada por meio de registro de chamado conforme previsto neste documento sobre as condições para suporte técnico.

A CONTRATADA deverá acompanhar permanentemente a prestação dos serviços e dar ciência à CONTRATANTE acerca de eventuais intercorrências.

Requisitos de Sustentabilidade Ambiental

A CONTRATADA deverá, no que for aplicável ao cumprimento do objeto, para fins de sustentabilidade ambiental, obedecer aos critérios estabelecidos no Decreto Estadual nº 43.629/2012 e na Lei nº 14.133/2021.

Materiais como: pen drives e demais dispositivos de armazenamento, peças de reposição inservíveis, embalagens de produtos fornecidos à CONTRATANTE e outros materiais inerentes à prestação de serviço, deverão ter seu descarte efetuado conforme a legislação citada.

Eventuais custos com coleta, transporte, recebimento e manuseio dos inservíveis provenientes da presente contratação deverão correr por conta da contratada.

Não se observa requisitos sociais e culturais pertinentes ao objeto.

De Arquitetura Tecnológica

5.9.1. Modelo de Entrega da Solução

A solução APM a ser contratada deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service), hospedada na nuvem, preferencialmente em ambiente de nuvem pública ou híbrida, de modo a:

- Eliminar a necessidade de aquisição e manutenção de infraestrutura local;
- Garantir escalabilidade horizontal e vertical;
- Prover atualizações automáticas e contínuas pela CONTRATADA;
- Assegurar alta disponibilidade, resiliência e recuperação de desastres.

Integração com Ambientes Existentes

A solução deverá ser capaz de se integrar, de forma transparente e segura, aos ambientes de aplicação já existentes na CONTRATANTE, independentemente de estarem hospedados em datacenters próprios, nuvens públicas (como AWS, Azure, GCP) ou ambientes híbridos. A arquitetura tecnológica deverá prever:

- Capacidade de monitorar aplicações web, APIs, microserviços, containers, servidores e serviços em nuvem;
- Suporte a agentes de monitoramento compatíveis com diversos sistemas operacionais e plataformas;
- Mecanismos de coleta de dados com impacto mínimo no desempenho das aplicações monitoradas;
- Capacidade de exportação ou integração com ferramentas de análise, dashboards ou SIEMs (como Grafana, Kibana, Splunk, etc.).

Segurança da Informação

A solução deverá atender aos requisitos de segurança da informação estabelecidos pela CONTRATANTE e pela legislação vigente (ex.: LGPD), incluindo:

- Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- Armazenamento seguro de logs e metadados;
- Controle de acesso baseado em perfis e autenticação multifator;

A CONTRATADA deve atender à Política de Segurança da Informação instituída pela Instrução Normativa PRODERJ PRE nº 02, de 28 de abril de 2022, e demais normativos correlatos publicados pelo CONTRATANTE.

No cumprimento dos serviços de manutenção e operação assistida, bem como nos procedimentos de instalação e configuração das licenças de softwares, haverá entre CONTRATANTE e CONTRATADO o compartilhamento das seguintes informações de funcionários da CONTRATADA a atuarem nas etapas de implementação:

- Nome completo;
- Número de ID ou matrícula funcional;
- Endereço de e-mail.

No cumprimento dos serviços de treinamento haverá entre CONTRATANTE e CONTRATADO o compartilhamento das seguintes informações dos funcionários a serem treinados:

- Nome completo;
- Número de ID ou matrícula funcional;
- Endereço de e-mail funcional;
- CPF (em razão da emissão de certificados de conclusão/aprovação).

É vedado ao CONTRATADO o compartilhamento com terceiros das informações de funcionários da CONTRATANTE, excetuado o respectivo fabricante da solução para eventual treinamento no caso de uso de plataforma de aulas por ela mantida.

Ao final do vínculo contratual, resguardadas quaisquer disposições na Lei Geral de Proteção de Dados e eventuais entendimentos consolidados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, o CONTRATADO deverá providenciar o descarte definitivo dos dados pessoais aqui referidos. Os dados físicos, deverão ser destruídos. Os dados digitais, apagados de todos os servidores, sistemas, HD's, serviços de nuvem e demais locais de armazenamento da CONTRATADA, além de serem anonimizados. Deve-se empregar mecanismos de apagamento ou destruição seguros para evitar que terceiros recuperem seu conteúdo. A depender da criticidade da informação a ser eliminada, recursos como a desmagnetização do dispositivo de armazenamento e sua incineração deverão ser utilizados.

A CONTRATADA deverá manter registros atualizados das ações de eliminação de dados realizadas, os quais deverão estar à disposição da CONTRATANTE sempre que solicitado, como forma de comprovação da conformidade com os requisitos legais e contratuais aplicáveis.

Escalabilidade e Desempenho

Deverá ser considerada a capacidade da solução de operar de forma eficiente em ambientes de grande volume de transações, mantendo o desempenho esperado nas coletas, correlações e alertas em tempo real. Espera-se que a solução tenha capacidade de:

- Escalar automaticamente conforme a carga do ambiente monitorado;
- Coletar e processar grandes volumes de dados com baixa latência;
- Disponibilizar dashboards analíticos com visão operacional e estratégica em tempo real.

De Projeto

A CONTRATADA deve realizar, nas dependências da CONTRATANTE, antes do início da implantação da solução, uma reunião inicial de projeto (Kick-off) em conjunto com as áreas de Segurança da Informação e Infraestrutura da CONTRATANTE para definir o plano de trabalho de instalação e configuração inicial da solução.

Após a reunião de Kick-off a CONTRATADA deverá produzir e entregar ao CONTRATANTE um Plano de Execução contemplando o planejamento, escopo, cronograma, 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 artefactos que se façam necessários no entendimento da CONTRATANTE.

Da implantação

Compreende-se nesta etapa a instalação de equipamentos, sistemas, softwares e aplicativos da CONTRATANTE nos PRODUTOS fornecidos, bem como a migração das configurações existentes na CONTRATANTE para os produtos fornecidos pela CONTRATADA, caso haja viabilidade, observadas as previsões acerca de requisitos materiais previstas no neste documento.

A etapa de instalação e configuração inicial deve acontecer de forma gradual e transparente, de acordo com a conveniência da CONTRATANTE.

Durante esta etapa, a equipe da CONTRATADA deverá estar presente nos horários de testes, implantação e migração, definidos pela CONTRATANTE.

As atividades de instalação e configuração inicial, de acordo com a necessidade, poderão ser executadas em horário comercial, período noturno ou final de semana, a critério exclusivo da CONTRATANTE.

Durante a etapa de instalação e configuração inicial, os produtos fornecidos pela CONTRATADA serão colocados em plena operação, em condições reais de produção.

A CONTRATADA deverá, com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE, planejar e realizar a instalação e configuração inicial dos softwares com total interoperabilidade no ambiente atual da CONTRATANTE, sem impacto no ambiente de produção.

Durante a implantação e integração, caso seja aplicável/necessário, a CONTRATADA deverá realizar, entre outras atividades: instalação de softwares, acompanhamento de migrações de regras e políticas, elaboração e execução de scripts, análise de performance, tuning, resolução de problemas e implementação de segurança, a critério da CONTRATANTE.

Para instalação e configuração inicial devem ser consideradas as seguintes premissas:

Caberá à CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários, tais como hardwares, softwares e recursos humanos necessários à instalação das soluções;

Caberá à CONTRATADA disponibilização de ferramentas / scripts de retorno imediato ao estado original da estrutura da CONTRATANTE, caso a instalação dos produtos / softwares da CONTRATADA apresente falha.

A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças necessárias dos PRODUTOS ofertados e dos elementos adicionais que se fizerem necessários à instalação e ao pleno funcionamento do ambiente de produção.

A CONTRATADA deverá submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações acordadas;

O encaminhamento formal das demandas e considerações cada um dos itens do objeto, ocorrerá sempre por meio de emissão da Ordem de Serviço.

Catálogo de Serviços para Operação Assistida:

Para mensuração da quantidade de UST necessária para execução dos serviços, foi desenvolvido um Catálogo de Serviços relacionando as atividades necessárias e previstas para entrega do objeto, os entregáveis e as métricas para quantificação dos volumes de serviços necessários para alcance dos objetivos, apresentados na tabela abaixo.

A estimativa fundamenta-se no histórico da contratação anterior realizada pelo PRODERJ, que contou com 18.960 USTs, acrescida de uma projeção proporcional ao crescimento do Lote I, motivada pelo aumento expressivo da base de sistemas monitorados, especialmente o avanço do SEI Municípios. Esse crescimento gerou uma demanda por licenciamento superior ao que seria possível atender por meio de aditivo contratual, tornando necessária uma reavaliação da escala dos serviços e, consequentemente, o dimensionamento ampliado do Lote II.

As atividades do Catálogo de Serviço representam mera expectativa, sendo admitida a execução de outras atividades que venham a ser necessárias, ficando contudo limitadas ao total contratado de UST.

Os serviços constantes do Catálogo de Serviços, quando necessário, devem contemplar orientações acerca dos cuidados a serem tomados também com dados físicos que possam estar sob guarda do órgão contratante.

Item	Serviço	Nível de Complexidade	Volume do Serviço em UST	Fator	Total de UST's	Qtd. Mensal	Total UST's em 12 meses
1	Análise de desempenho da aplicação com identificação dos principais problemas e elaboração de recomendações de melhoria	Alta	27	3	81	2	1.944
2	Operação assistida e monitoramento de confiabilidade do ambiente (ativos, serviços, aplicação e usuários), gerenciamento de problemas.	Baixa	140	1	140	1	1.680
3	Integração de componentes ou extensões que forneçam dados	Média	14	2	28	2	672
4	Customização de painel de informações (dashboard)	Média	16	2	32	2	768
5	Mapeamento de coleta de dados para criação de métricas de origem da aplicação, ativos e da experiência de usuários	Média	9	2	18	9	1.944
6	Planejamento e elaboração de script para execução periódica de usuários sintéticos	Baixa	18	1	18	8	1.728
7	Configuração do monitoramento da experiência do usuário	Baixa	14	1	14	7	1.176
8	Análise de vulnerabilidades, segurança e acessos inadequados a uma aplicação com elaboração de proposta de solução	Alta	14	3	42	2	1.008
9	Integração a plataforma de entrega contínua e automatização da validação de qualidade de desempenho da aplicação	Alta	25	3	28	2	672
10	Elaboração de critério de validação e implementação na	Média	9	2	18	2	432

	pipeline da aplicação						
11	Automatização de alertas na detecção de anomalias com configuração de métricas personalizadas com limites estáticos ou auto adaptativos	Baixa	5	1	5	1	60
12	Capacitação Técnica de uma turma com até 10 pessoas	Alta	25	3	75	1	900
						Quantidade TOTAL	13.008

Experiência e formação da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC

As necessidades de mão de obra especializada não dedicada estão diretamente relacionadas com a instalação/configurações (inicial e de operação assistida), o suporte técnico da solução e o treinamento.

A equipe a ser disponibilizada pelo fornecedor para fins de contratação e prestação de todos os serviços, deverá comprovadamente ser qualificada e com experiência na atividade objeto da contratação.

Serão aceitas, para fins de comprovação da qualificação técnica da equipe, cópias dos certificados ou diplomas originais que atestem as formações e/ou experiências exigidas. A apresentação desses documentos deverá ocorrer antes do início da execução dos serviços, especialmente para os profissionais alocados nas fases de instalação/configuração, suporte técnico e treinamento.

Requisitos Materiais e Humanos

Materiais, equipamentos, insumos e acessórios necessários ao perfeito funcionamento das soluções componentes do objeto, ainda que após o encerramento do contrato, são de responsabilidade da CONTRATADA e se vincularão ao objeto entregue.

A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças necessárias dos PRODUTOS ofertados e dos elementos adicionais que se fizerem necessários à instalação e ao pleno funcionamento do ambiente de produção.

Em observação ao entendimento do Enunciado nº 14, item 5 da Procuradoria-Geral do Estado do Rio de Janeiro - PGE/RJ, vale ressaltar que o objeto da presente contratação, que contempla serviços de treinamento, não prevê o uso de mão de obra residente/dedicada nas dependências do órgão CONTRATANTE. Adicionalmente registre-se que o objeto também não caracteriza, forma alguma, terceirização de atividade-fim, tendo em vista que se trata de contratação, em regime de subscrição de softwares, cursos de treinamento, bem como suporte técnico específico do fabricante/fornecedor representante, no âmbito da garantia comum de mercado, que estão diretamente relacionados à atuação de profissionais e especialistas nas soluções contratadas.

Exigência de carta de credenciamento do fabricante

Para garantir a autenticidade, a idoneidade e a capacidade técnica do fornecedor na prestação dos serviços e no fornecimento da solução ofertada, será exigida a apresentação de carta de credenciamento emitida pelo fabricante. Esse documento comprova que o proponente possui autorização oficial para comercializar, implementar e dar suporte à solução, garantindo que a contratação ocorra dentro dos padrões de qualidade exigidos e em conformidade com as diretrizes do fabricante, mitigando riscos operacionais e garantindo a melhor experiência na prestação do serviço.

A apresentação da Carta de Credenciamento ocorrerá após a homologação e precederá a contratação que estará condicionada à apresentação da carta de credenciamento.

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 credencimento 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.

Outras definições técnicas

Demais especificações e maiores detalhamentos técnicos constarão futuramente em ANEXO I - Especificações Técnicas do Objeto.

PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

O Contrato conta com garantia de execução, nos moldes do artigo 96 da Lei nº 14.133/2021, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor anual para ambos os lotes.

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 de 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.

A CONTRATADA poderá optar pelas seguintes modalidades de garantia:

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

Qualquer que seja a modalidade escolhida pela CONTRATADA, a garantia assegurará o pagamento de:

prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações neste previstas;

multas moratórias, compensatórias e administrativas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, assim como as obrigações de regularidade perante o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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.

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

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

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

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

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 05 deste Termo de Referência; e

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

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.

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.

Caso a opção seja por garantia em dinheiro, deverá ser efetuada em favor do **contratante**, na conta-corrente nº _____, da agência _____ da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo valor será corrigido monetariamente e restituído ao **contratado**, na forma do item 16.19.

A CONTRATADA 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.

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.

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

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

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

O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

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.

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 do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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.

A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no edital e no Contrato.

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, visando resguardar o órgão contratante em razão do volume de recursos financeiros envolvidos no certame.

A multa compensatória, isoladamente aplicada ou quando somada ao valor da multa moratória convertida, não poderá exceder o limite previsto no art. 412 do Código Civil, ou seja, o valor da obrigação principal.

INDICAÇÃO DE MARCAS E MODELOS

A presente defesa de marca da solução Dynatrace, atualmente contratada e em produção, se baseia na conformidade com os princípios da economicidade, eficiência e continuidade dos serviços públicos.

A adoção de uma solução diversa implicaria na perda do conjunto de base de conhecimento e da expertise já adquiridos pela equipe técnica no uso da plataforma Dynatrace. Essa diluição do know-how, consolidado ao longo do tempo, geraria um impacto negativo no tempo de resolução de problemas, uma vez que os profissionais teriam que se adaptar a uma nova ferramenta, iniciando novamente uma curva de aprendizado que, inevitavelmente, prolongaria os prazos de resposta aos incidentes dos sistemas.

Outro aspecto de relevância consiste na necessidade de treinamento específico para a nova solução, o que representaria um gasto adicional não só em termos financeiros, mas também em termos de tempo e de reestruturação dos processos internos. A equipe, habituada aos processos, procedimentos e funcionalidades da plataforma Dynatrace, passaria por um período de readaptação e capacitação, tornando o processo de transição mais oneroso e suscetível a falhas que poderiam comprometer a continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

Durante o período de transição para a nova solução, a manutenção concomitante do ambiente atual, utilizando Dynatrace, cuja licença deverá ser mantida até a migração completa e da nova plataforma implicará, ainda que de forma temporária, em custos significativamente maiores, em função da duplicidade de investimentos necessários até assegurar que todos os sistemas estejam sendo integralmente monitorados por uma nova solução.

Sendo assim, a manutenção da solução Dynatrace, que já se encontra plenamente operacional, se apresenta como a opção mais viável do ponto de vista econômico e operacional. A manutenção preserva os investimentos já realizados, garante a continuidade do acervo técnico já consolidado e evita os riscos e custos inerentes à migração para uma nova plataforma, assegurando, assim, a excelência na prestação dos serviços público.

Nos termos do art. 19 do Decreto Estadual nº 48.817/2023, a presente defesa de marca se enquadra no inciso III, que trata da necessidade de padronização e compatibilidade técnica com bens ou soluções já existentes, devidamente justificada no processo administrativo. A escolha pela manutenção da plataforma Dynatrace visa preservar a interoperabilidade, a continuidade dos serviços e a economicidade da contratação, sem prejuízo à competitividade e à legalidade do certame.

MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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.

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.

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

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.

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.

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.

A instituição e a atuação da fiscalização não excluem ou atenuam a responsabilidade do contratado, nem a exime de manter fiscalização própria.

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

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

Habilitação Jurídica

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.

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

Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [EMISSÃO DE COMPROVANTE \(CCMEI\) — Empresas & Negócios](#) .

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.

Sociedade Empresária Estrangeira: inscrição 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.

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.

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.

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

Habilitação Técnica

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:

O (s) atestado (s) deverão demonstrar que a empresa é capaz de fornecer ao menos 30% (trinta por cento) do quantitativo total estimado para a contratação dos itens considerado (s) de maior relevância, itens 1 e 3 para o Lote I e item 1 para o Lote II.

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

Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, resultando na comprovação de capacidade técnico-operacional de uma única contratação.

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.

A exigência do quantitativo mínimo do atestado de capacidade técnica em contratações de Tecnologia da Informação (TI) pela administração pública tem como objetivo garantir a qualidade e eficiência dos serviços contratados. Existem várias razões pelas quais essa exigência é feita:

Garantir a competência técnica: ao exigir atestados de capacidade técnica, a administração pública busca garantir que a empresa contratada possua o conhecimento e a experiência necessários para realizar o trabalho de forma adequada. A contratação de empresas ou profissionais comprovadamente competentes ajuda a evitar problemas futuros e aumenta a confiança nos resultados entregues.

Minimizar riscos: a contratação de serviços de TI é muitas vezes crítica para o funcionamento adequado da administração pública. Exigir atestados de capacidade técnica ajuda a minimizar riscos, como falhas nos sistemas, atrasos no cronograma ou segurança inadequada dos dados. Ao selecionar fornecedores com histórico comprovado de entregas bem-sucedidas, a administração pública aumenta suas chances de obter resultados satisfatórios.

Promover a concorrência justa: a exigência de atestados de capacidade técnica ajuda a promover uma concorrência mais justa entre as empresas interessadas em prestar serviços de TI para a administração pública. Empresas que podem comprovar sua experiência e habilidades técnicas têm mais chances de serem selecionadas para o contrato, garantindo que as melhores opções sejam consideradas.

Habilitação fiscal, social, e trabalhista

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

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.

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

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.

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.

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.

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.

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

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

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

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.

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.

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.

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.

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

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.

Habilitação Econômico-Financeira

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.

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

Balanco 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.

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.

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;

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

A exigência de habilitação econômico-financeira descritas no subitem 19.5.3 tem como objetivo assegurar que o licitante tenha condições de cumprir as obrigações contratuais, garantindo a qualidade e a execução do contrato.

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

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.

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.

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:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

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.

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

OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E CONTRATADA

Obrigações da Contratante:

- Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 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;
- Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;
- 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;

Obrigações da Contratada:

- Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 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;
- 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;
- Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 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;
- 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.

Obrigações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados (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 ([104112358](#)).

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:

Não se aplica a subcontratação em razão da composição do objeto.

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 29 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.

Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à Autoridade Nacional.

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

X - CONCLUSÃO:

O uso de tecnologias deve ser compatível com as finalidades institucionais dos órgãos públicos, à luz do Princípio da Necessidade da LGPD (art. 6º, III), que preconiza a “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.”

Nessa ordem de ideias, para atender aos ditames legais que regem a proteção de dados pessoais (Lei Federal nº 13.709/2018 e Decreto Estadual nº 48.891/2024), sempre que cabível, incumbe aos órgãos participantes:

(i) apresentar justificativa técnica e jurídica da contratação do objeto e demonstração de necessidade compatível com as suas atividades ordinárias, à luz do Princípio da Necessidade da LGPD (art. 6º, III). A justificativa assim como um relatório de impacto devem ser apresentados pela CONTRATANTE quando solicitados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (LGPD, art. 38).

Não- participantes:

Sempre que cabível, incumbe aos órgãos não- participantes (na forma do art. 33 do Decreto estadual nº 48.843/2023):

(i) apresentar justificativa técnica e jurídica da contratação do objeto e demonstração de necessidade compatível com as suas atividades ordinárias, à luz do Princípio da Necessidade da LGPD (art. 6º, III). A justificativa assim como um relatório de impacto devem ser apresentados pela CONTRATANTE quando solicitados pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) (LGPD, art. 38).

Cabe destacar que os documentos apresentam os elementos essenciais para gerar o necessário respaldo ao objeto descrito nos artefatos supracitados.

Dessa forma, não há impedimentos neste contexto para o prosseguimento do processo.

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

Em razão das características do objeto, não haverá contratação de mão de obra para a sua execução, pelo que se entende não ser aplicável o disposto no art. 17, V, "f" do Decreto Estadual nº 48.816/2023 à execução destes serviços, o que não exime a empresa CONTRATADA de cumprir a reserva de cotas de que dispõe a Lei Estadual nº 7.382/2016, quando cabível.

MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E MODO DE DISPUTA

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

O modo de disputa será aberto.

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

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

Consórcios

Não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas do objeto, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

Como o objeto desta contratação envolve basicamente soluções prontas de tecnologia, de ampla comercialização de mercado, a ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, 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.

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.

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.

VEDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVA NO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Não será admitida a participação de cooperativas neste certame, tendo em vista a especificidade desta contratação, que compreende o fornecimento de licenças de software.

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

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da composição do objeto distribuído em 2 (dois) lotes. O Lote I composto por itens de licenciamento de uso de software de natureza indivisível e o Lote II por item de serviço cuja terceirização descaracterizaria a própria lógica da licitação.

ESTABELECIMENTO DE RESERVA DE COTA OU A EXCLUSIVIDADE DA LICITAÇÃO

Não se aplica, tendo em vista que o objeto desta licitação é tecnicamente indivisível no âmbito de cada lote, ou seja, os itens agrupados em cada lote não podem ser adquiridos separadamente sem comprometer a integridade, o desempenho e a qualidade da solução pretendida.

O valor estimado da licitação é superior ao teto estabelecido no art. 48, I da Lei Complementar nº 123/2006.

PRAZO DE VALIDADE E CONDIÇÕES DA PROPOSTA

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

Valores unitários e totais conforme cada item e lote;

Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência.

Quantidade cotada, que não poderá ser inferior ao quantitativo máximo.

Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

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

Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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.

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.

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

Na presente licitação, a Microempresa, a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional, conforme §1º do art. 17 da Lei Complementar 123/2006.

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.

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.

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.

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

Os licitantes devem respeitar os preços unitários máximos estabelecidos no Anexo do Edital para os itens que compõem o lote.

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.

REGRAS PARA INSPEÇÃO DE AMOSTRA, POC OU PROVA DE CONCEITO

A solução não será submetida a amostragem, teste de bancada ou prova de conceito para fins de adjudicação do certame, tendo em vista que diante da defesa de marca, que se coaduna com aquela atualmente em operação no PRODERJ, não se justifica realizar nova Prova de Conceito, tendo em vista que o teste já foi realizado quando da primeira formação de Registro de Preços para o objeto.

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

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.

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 (dezesseis) 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.

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.

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

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.

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

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;

empresas brasileiras;

empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009;

ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo preliminar da contratação estimado na fase do Estudo Técnico é de R\$ **27.781.508,94** (vinte e sete milhões, setecentos e oitenta e um mil, quinhentos e oito reais e noventa e quatro centavos).

A presente estimativa reflete a necessidade de assegurar a continuidade dos serviços, garantindo o adequado funcionamento da solução e a plena execução das atividades de análise de desempenho de aplicações críticas.

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).

A estimativa preliminar do valor da contratação apresentada na tabela abaixo, visando uma análise comparativa quanto à viabilidade econômica da solução escolhida, considerou os parâmetros observados nos certames e contratações similares realizadas por outros órgãos, inclusive pelo próprio PRODERJ.

Saliente-se, em observação do item 8.2 da Nota Técnica nº 6/2023 do Egrégio Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro, no que se refere ao art. 8º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, que não foi localizado, dentre os catálogos de soluções de TIC com condições padronizadas publicados pelo Governo Federal, nenhum referente à SOLUÇÃO DE ANÁLISE DO DESEMPENHO DE APLICAÇÕES ou similar que pudesse ser utilizado o preço de referência.

Uma vez que a estimativa de quantidades a serem contratadas serão apuradas em procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP) em fase posterior, a estimativa preliminar do valor da contratação abaixo demonstrada, considera a contratação de ao menos uma unidade de cada item previsto em cada lote, excetuado o de serviços especializados, com medição por UST, o parâmetro adotado foi uma projeção fundamentada na experiência do contrato anterior, firmado pelo PRODERJ em 2023, com o total de 10.008 USTs. A demanda estimada foi atualizada para 28.428 USTs, considerando-se a expansão dos sistemas atendidos, o crescimento do SEI Municípios, e a necessidade de cobertura técnica mais ampla e contínua, compatível com a maior complexidade e criticidade dos serviços prestados.

Quantitativo PRODERJ:

ITEM	DESCRIÇÃO	FONTE DE CONSULTA DE PREÇOS	DATABASE	UNIDADE	QTDE.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (12 MESES)
LOTE I							
1	Monitoramento Aplicações SaaS	PRODERJ Contrato de nº 053/2023 (SEI-430002/002332/2023)	2023	UN	340	R\$ 14.602,35	R\$ 4.964.799,00
2	Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS			UN	251	R\$ 2.411,50	R\$ 605.286,50
3	Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS			UN	86.000.000	R\$ 0,12771304	R\$ 10.983.321,44
4	Monitoramento de Logs - SaaS			UN	38.000.000	R\$ 0,028938	R\$ 1.099.644,00
					VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO – LOTE I		R\$ 17.653.050,94
LOTE II							
1	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	PRODERJ Contrato de nº 053/2023 (SEI-430002/002332/2023)	2023	UST	13.008	R\$ 341,70	R\$ 4.442.100,00
2	Treinamento			POR ALUNO	12	R\$ 8.200,00	R\$ 98.400,00

	VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO – LOTE II	R\$ 4.543.233,60
--	---	------------------

O valor estimado da contratação após o Relatório Analítico de Pesquisa de Preços - RAPP - é de **R\$ 70.908.084,00** (setenta milhões, novecentos e oito mil oitenta e quatro reais).

JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

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

- I - quando a contratação se voltar ao atendimento de necessidade permanente, prolongada ou frequente do bem ou do serviço a ser contratado;
- II - quando for mais conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida, por quantidade de horas de serviço ou postos de trabalho, ou em regime de tarefa;
- III - quando for conveniente para atendimento a mais de um órgão ou entidade, bem como aos programas de governo; ou
- IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

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, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços.

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.

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.

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.

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

- 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;
- Redução do esforço administrativo para a realização de diversos processos licitatórios sendo que a execução conjunta culmina em um único certame;
- 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;
- 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.

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.

INDICAÇÃO DO ÓRGÃO OU ENTIDADE GERENCIADOR DA ATA

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.

Desta forma, o PRODERJ será o órgão Gerenciador.

INDICAÇÃO DOS ÓRGÃOS OU ENTIDADES PARTICIPANTES DA ATA

Após a realização de Intenção de Registro de Preços - IRP ([106770205](#)), os seguintes órgãos manifestaram pretensão de participar da licitação:

Órgãos Participantes da Ata de Registro de Preços - IRP 0730-2025 – DYNATRACE

ÓRGÃOS	LOTE I			
	1 194200	2 194201	3 194202	4 194203
	Monitoramento Aplicações SaaS	Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS	Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS	Monitoramento de Logs – SaaS
PRODERJ	340	251	86000000	38000000
SEPM	150	150	30000000	20000000
SESP	24	24	2000000	1000000
SETD	84	84	12000000	5000000
FAF	445	227	32000000	40000000
INEA	92	92	10000000	9900000
SEPOL	48	24	12000000	6000000
Quant. por Item	1183	852	184000000	119900000
Quant. Total	303902035			

Órgãos Participantes da Ata de Registro de Preços - DYNATRACE - IRP N° 0730/2025		
ÓRGÃOS	LOTE II	
	1 180223	2 194260
	Customização da ferramenta, Consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	Treinamento para a solução de análise do desempenho de aplicações
PRODERJ	13008	12
SEPM	3000	12
SESP	4020	12
SETD	2080	12
FAF	4124	12
INEA	4920	12
SEPOL	2000	12
Quant. por Item	33152	84
Quant. Total	33236	

PRAZO PARA ASSINATURA DA ATA

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.

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

- a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.

PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E SUA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

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.

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.

PREVISÃO E JUSTIFICATIVA DA POSSIBILIDADE DE ADESAO POR ÓRGÃOS E ENTIDADES NÃO PARTICIPANTES E CONDIÇÕES PARA ESTA ADESAO

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.

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 (art. 18, VI do Decreto 48.816/2023).

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.

OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DA ATA

São atribuições do gerenciador:

- aferir, semestralmente, a compatibilidade dos preços registrados com os efetivamente praticados;
- divulgar os preços registrados e suas atualizações no Portal de Compras do Estado do Rio de Janeiro;
- 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;
- 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;
- 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;
- convocar os proponentes remanescentes, nas hipóteses autorizadas pela Ata e pelo Decreto nº 48.843/2023, observada a ordem de classificação;
- conduzir as alterações ou as atualizações dos preços registrados; e
- 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.

OBRIGAÇÕES DA BENEFICIÁRIA DA ATA

São atribuições dos participantes:

- 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;
- tomar conhecimento da Ata de Registro de Preços, inclusive de eventuais alterações, para o correto cumprimento de suas disposições;
- prestar informações, quando solicitadas, ao gerenciador quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou entidade;
- 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
- 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.

OBRIGAÇÕES DOS ÓRGÃOS NÃO-PARTICIPANTES

São atribuições dos não-participantes:

- aceitar todas as condições fixadas na Ata de Registro de Preços;
- tomar conhecimento da Ata de Registro de Preços, inclusive de eventuais alterações, para o correto cumprimento de suas disposições;
- prestar informações, quando solicitadas, ao gerenciador quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou entidade;
- 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
- 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.

ESTIMATIVA TOTAL DE QUANTIDADES DA CONTRATAÇÃO

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.

O quantitativo decorrente das adesões à Ata de Registro de Preços não poderá exceder, na totalidade, ao limite de 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.

E 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.

Indicação dos órgãos participantes conforme IRP

ÓRGÃOS PARTICIPANTES
PRODERJ
SEPM
SESP
SETD
FAF
INEA
SEPOL

Previsão de contratação pelo gerenciador e pelos participantes conforme IRP

Lote I					
Item	ID SIGA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada
1	194200	Monitoramento Aplicações SaaS	UN	Contínuo	1.183
2	194201	Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS	UN	Contínuo	852
3	194202	Monitoramento Experiencia do Usuario - SaaS	UN	Contínuo	184.000.000
4	194203	Monitoramento de Logs – SaaS	UN	Contínuo	119.900.000

Lote II					
Item	ID SIGA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada
1	180223	Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	Sob demanda	33.152
2	194260	Treinamento para a solução de análise do desempenho de aplicações	Por aluno	Sob demanda	84

Previsão de contratação pelos não-participantes

PARÂMETRO	Lote I				Lote II	
	Item 01 ID 194200	Item 02 ID 194201	Item 03 ID 194202	Item 04 ID 194203	Item 01 ID 180223	Item 02 ID 194260
Quantidade máxima de contratação por meio de adesão (dobro da estimativa por item)	2.366	1.704	368.000.000	239.800.000	66.304	168

Quantidade máxima de contratação por órgão aderente (metade da estimativa por item)	591	426	92.000.000	59.950.000	16.576	42
---	-----	-----	------------	------------	--------	----

MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

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.

NECESSIDADE DE REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA

A realização de audiência é dispensável tendo em vista que a pesquisa de mercado elaborada com base nos requisitos dos arts. 28 a 32 do Decreto Estadual nº 48.816/2023 não apurou valor estimado de grande vulto, na forma do art. 54, §2º do mesmo Decreto.

DISPOSIÇÕES FINAIS

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.

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.

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.

ANEXOS

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:

- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO ([115057943](#));
- MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO ([115057034](#));
- MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO ([115057971](#));
- MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO ([115056581](#));
- MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE ([115058019](#));
- MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES ([115056637](#)).

EQUIPE RESPONSÁVEL

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Daniel Luzente de Lima Diretor / DIRIT ID: 4349885-0	Roberto Charles Vila Gerente de Infraestrutura e Serviços ID 4372004-8	Jonathan Chaia Ramos Assistente da Diretoria de Patrimônio e Logística ID 5073536-5	Marco Antônio de Andrade UCP ID: 4284601-3
--	--	---	--

Rio de Janeiro, na data da assinatura eletrônica.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115057928** e o código CRC **642408E0**.



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

1. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. Plataforma AIOps (Artificial Intelligence for IT Operations) que permita gerenciar o ambiente de modo proativo, identificando e solucionando rapidamente indisponibilidades, com detalhamento que facilite inclusive a tomada de decisões não só relacionadas à manutenção corretiva, mas até para melhorias nos serviços;

1.2. A Plataforma deverá ser compatível com o ambiente da Contratante e prover informações sobre uso, disponibilidade e desempenho de aplicações, em especial, rastreamento (tracing) de requisições de usuários, fim-a-fim, com suporte à análise de causa-raiz do problema de desempenho, correlação automática, por meio de inteligência artificial (AIOps), com métricas de desempenho das demais soluções de TI do ambiente de aplicações monitoradas e monitoramento do usuário real (Real User Monitoring – RUM);

1.3. Deverá monitorar aplicações heterogêneas, hospedadas em ambiente próprio de Datacenter da Contratante;

1.4. Deverá monitorar soluções compostas por aplicações construídas com diversidade de plataformas tecnológicas, versões e distribuições providas por fornecedores de marcas variadas, tanto de hardware quanto de software;

1.5. A solução deve ofertada na modalidade SaaS, devendo atender inteiramente a todos os requisitos técnicos especificados neste estudo técnico;

1.6. A solução deverá prover atualização (upgrade) automático de seu cluster de servidores e dos respectivos agentes com recursos próprios, sem a necessidade qualquer outra ferramenta para esse fim;

1.7. Utilizar agentes instalados nos servidores para realizar a coleta das informações. A coleta de informações deverá ser realizada de forma automática e constante, atualizando-se dinamicamente sem intervenção manual;

1.8. A solução deverá utilizar agentes instalados nos servidores para realizar a coleta das informações de forma contínua e automatizada. Para isso, deverá utilizar apenas um agente por servidor e este agente deverá ser responsável pela verificação completa da performance e disponibilidade de todos os componentes de tecnologia associados ao servidor através de uma única instalação;

1.9. A solução deverá permitir flexibilidade no licenciamento de agentes independente de

tecnologia e/ou linguagem de aplicações, possibilitando a reutilização de uma licença em diferentes tecnologias e/ou aplicações, respeitado o limite contratado;

1.10. Não serão aceitas soluções que demandem uso de espelhamento/mirror/span de dados de rede;

1.11. Deverá permitir o acompanhamento da experiência do usuário final no acesso às aplicações corporativas hospedadas no ambiente do DataCenter;

1.12. A solução deverá prover monitoramento de usuário real (Real User Monitoring – RUM) com rastreamento automático e contínuo, ou seja, deverá possibilitar, a partir da identificação de um usuário, o monitoramento fim a fim e o tracing de suas requisições em tempo real, incluindo funcionalidades para reconhecimento de desvios ou problemas e análise de causa raiz;

1.13. O monitoramento de usuário real deverá possibilitar a identificação de características do usuário, tais como o sistema operacional do computador ou dispositivo móvel, o navegador web (browser) utilizados, a localização do usuário, dentre outras que possam ser relevantes para o processo de análise;

1.14. A solução deverá permitir habilitar a função de reprodução da sessão de usuário para reconhecimento dos eventos dos usuários durante a utilização da aplicação;

1.15. A solução de observabilidade deverá prover funcionalidades para monitoramento sintético, isto é, permitir agendamento de requisições periódicas a páginas web como se o acesso fosse realizado a partir de um navegador de internet (browser) a determinados endereços web;

1.16. O monitoramento sintético deverá conseguir simular uma transação (sequência de ações/passos) como fosse realizada por um usuário real utilizando um navegador de internet (browser). Nenhuma codificação deverá ser feita para provimento da funcionalidade;

1.17. O monitoramento sintético deverá ser executado a partir de datacenter de nuvem pública (localidade pública) e a partir de agente instalado na infraestrutura computacional do contratante (localidade privada);

1.18. Deverá monitorar a experiência dos usuários finais através de um JavaScript executado no navegador do usuário final. Este JavaScript deve ser “injetado” automaticamente pelo agente de monitoração instalado nos servidores WEB e nos servidores de aplicação Java. Não será aceito alteração de código das aplicações para esta capacidade. Em casos que a simples "injeção" no header HTML não seja suficiente, a solução poderá possibilitar a "injeção" manual do código.

1.19. Deverá permitir identificar claramente os problemas ou incidentes ocorridos nas aplicações hospedadas no ambiente do Data Center, identificando automaticamente a causa raiz do problema, indicando em qual camada ocorreu o problema (exemplo: aplicação, serviço, webservice, servidor, web, rede, usuário);

1.20. Deverá identificar os problemas que estão ocorrendo no ambiente, analisando automaticamente os incidentes e relacionamentos entre todos os componentes, de forma a apontar os problemas agrupados, separando causa e efeito, de forma automática com uso de inteligência artificial, em tempo real e mantendo o histórico dos problemas ocorridos;

1.21. Deverá identificar de forma automática e inteligente o impacto do problema e a causa raiz do mesmo;

1.22. Deverá dispor de funcionalidades de correlação de eventos, com uso de inteligência artificial, e devendo suportar os seguintes tipos:

1.22.1. Deduplicação - quando múltiplos eventos repetitivos são recebidos para o mesmo incidente de um mesmo elemento de infraestrutura, devendo registrar o evento apenas uma vez;

- 1.22.2. Correlação baseada em topologia - suprimir os eventos gerados a partir de elementos relacionados entre si, onde um destes elementos é o causador do incidente.
- 1.23. A solução deverá detectar de forma automática, com o uso da inteligência artificial, os problemas ou incidentes ocorridos nas aplicações hospedadas no ambiente da CONTRATANTE;
- 1.24. Deverá identificar automaticamente a causa raiz do problema indicando quais camadas foram afetadas (aplicação, serviços, processos e hosts), correlacionando todos os problemas que compartilham a mesma causa raiz;
- 1.25. Para os problemas identificados, indicar também o impacto do problema, não se limitando a estes: usuários afetados, degradação, lentidões, indisponibilidades. Além disso deverá automaticamente determinar o impacto do negócio, incluindo quantos e quais usuários, e número de transações afetadas pelo problema;
- 1.26. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;
- 1.27. Possuir forte integração com a análise de causa raiz, permitindo conectar imediatamente um problema na experiência do usuário com o componente da aplicação ou da infraestrutura, que está causando a degradação (exemplo: comando SQL, chamada WebServices .Net); Esta correlação deve ser feita transação a transação de tal maneira a obter uma visão fim-a-fim, permitindo obter os tempos de execução total e parciais para cada componente;
- 1.28. Disponibilizar mecanismo de gravação do comportamento e evolução do problema demonstrando visualmente todos os componentes de tecnologia afetados durante a reprodução do problema, bem como os relacionamentos entre eles. A solução deverá indicar os tempos e momentos em que ocorrem os principais eventos, bem como os serviços impactados ao longo do tempo;
- 1.29. Ser capaz de analisar os logs das aplicações, serviços e infraestrutura permitindo criar regras de notificação baseado na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs;
- 1.30. Para a monitoração de logs é desejável permitir uso de busca parametrizada;
- 1.31. Deverá permitir a configuração de capturas de dados de pelo menos dados de Meta Tag e JavaScript Variables, na página executada no navegador do usuário, com objetivo de capturar o usuário logado;
- 1.32. Deverá realizar a monitoração fim-a-fim das aplicações hospedadas no DataCenter, registrando e avaliando, no mínimo:
- 1.32.1. A requisição feita pelo usuário no navegador (click e carga de páginas ou ação do usuário na aplicação, gerando tráfego no servidor);
 - 1.32.2. A execução do código nos servidores de aplicação;
 - 1.32.3. As consultas aos servidores de banco de dados;
 - 1.32.4. O retorno do resultado ao navegador do usuário;
 - 1.32.5. Identificar webservices e chamadas a serviços externos das transações de uma aplicação;
- 1.33. A solução de observabilidade deverá detectar automaticamente vulnerabilidades de aplicativos em tempo de execução e em tempo real, não sendo admitido a utilização de scanner periódico;
- 1.34. Descobrir automaticamente os problemas de segurança no seu ambiente e fornecer

avaliações de risco automatizadas e contextualizadas;

- 1.35. Identificar vulnerabilidades que precisam de investigação imediatamente;
- 1.36. Usar Inteligência Artificial para gerar automaticamente uma pontuação de risco exclusiva para cada vulnerabilidade potencial com base na topologia em tempo real e na análise de vetores de transações;
- 1.37. Permitir detectar, visualizar, analisar, monitorar e corrigir vulnerabilidades de código aberto e de terceiros em ambientes de produção e não produção em tempo de execução;
- 1.38. Detectar vulnerabilidades nas tecnologias a seguir:
 - 1.38.1. Java;
 - 1.38.2. .NET;
 - 1.38.3. Node.js;
 - 1.38.4. PHP;
 - 1.38.5. Go;
 - 1.38.6. Kubernetes.
- 1.39. Fornecer uma visão geral dos problemas de segurança atuais no ambiente monitorado;
- 1.40. Exibir o número de problemas de segurança abertos atualmente no ambiente monitorado;
- 1.41. Exibir a percentagem de hosts cobertos pela detecção de vulnerabilidade de tempo de execução durante a última hora;
- 1.42. Exibir o número máximo de problemas de segurança no ambiente monitorado que foram abertos todos os dias nos últimos 30 dias, divididos por nível de risco;
- 1.43. Listar todas as vulnerabilidades detectadas no ambiente monitorado;
- 1.44. Pontuar as vulnerabilidades de acordo com o nível de riscos (Crítico, Alta, Médio, Baixo e Nenhum);
- 1.45. Listar a situação de cada vulnerabilidade: Aberta, Resolvida, Aberta e Silenciada pelo operador;
- 1.46. Permitir a definição de regras personalizadas de monitoramento de segurança por meio da interface do usuário WEB ou API;
- 1.47. Permitir a transmissão de problemas de segurança às equipes para fins de alerta e correção;
- 1.48. Deverá realizar a verificação da performance e disponibilidade das seguintes plataformas tecnológicas:
 - 1.48.1. Ambiente de virtualização VMWare a partir da versão 6.5;
 - 1.48.2. Aplicações Java compatíveis com a especificação Java SE 6 ou posteriores, incluindo a versão 18, suportando pelo menos as implementações de JVM da Sun/Oracle e OpenJDK e/ou desenvolvida com a tecnologia Spring Boot a partir da versão 1.0, incluindo a versão 2.7;
 - 1.48.3. Servidores de aplicação JBoss Enterprise Application Server (EAP) nas versões

6.4 ou posteriores;

1.48.4. Bancos de dados Oracle, PostgreSQL, SQL Server, MongoDB;

1.48.5. Servidores web Apache a partir da versão 2.2 e posteriores, incluindo a versão 2.4.54 e IIS a partir da versão 7.5, incluindo a versão 10;

1.48.6. Servidores web Apache a partir da versão 2.2 e posteriores, incluindo a versão 2.4.54 e IIS a partir da versão 7.5, incluindo a versão 10;

1.48.7. Openshift versão 4 e superiores.

1.49. Deverá ter a capacidade de monitorar o uso de recursos dos contêineres do RedHat Openshift, individualmente e de forma geral, nos servidores que os hospedam;

1.50. Deverá instrumentar e monitorar as aplicações nas plataformas indicadas sem demandar alterações no código fonte das aplicações ou o desenvolvimento de APIs para extração de informações;

1.51. Deverá dispor de “Bytecode Instrumentation” para monitoração de classes e métodos das aplicações;

1.52. Deverá ser oferecida com interface, de operação e administração, exclusivamente WEB e compatível com o navegador Google Chrome versão 103 e posteriores e Edge versão 103 e posteriores;

1.53. Através de agente instalado nas aplicações e/os servidores, deverá descobrir, automaticamente todos os processos, serviços e aplicações e as respectivas dependências entre hosts e processos;

1.54. A solução deverá suportar a natureza dinâmica intrínseca a este tipo de ambiente, não exigindo configuração manual para monitoramento de cada contêiner, pod e host utilizando um único operador;

1.55. Apresentar acréscimo máximo (overhead) de até 5% sobre o consumo de recursos da plataforma tecnológica (servidor, aplicação, processos, serviços). Será considerada a média de consumo para efeitos deste cálculo com base em períodos de tempo preestabelecidos;

1.56. A solução deverá realizar atualizações de seus componentes de forma automática sem qualquer tempo de inatividade ou perda de dados do monitoramento;

1.57. Disponibilizar o nível de disponibilidade do servidor, bem como eventos, problemas e erros ocorridos;

1.58. Apresentar visibilidade fim-a-fim, investigando os diversos estágios das aplicações sem a necessidade de instalação de agentes adicionais que não componham a solução ofertada;

1.59. Para ambiente de virtualização, exibir a situação dos servidores do ambiente, apresentando, no mínimo, as seguintes métricas de performance e disponibilidade: CPU, memória, disco e rede;

1.60. Realizar a verificação automática de performance e disponibilidade da rede por transação;

1.61. Indicar, para as tecnologias descobertas, no mínimo, as informações de uso de CPU,

consumo de memória, taxa de transmissão ao longo do tempo, pelo menos para as transações que apresentarem problemas de performance;

1.62. Descobrir automaticamente e dinamicamente a topologia da aplicação alvo, contendo a comunicação entre seus componentes e apresentando um mapa completo da aplicação e suas dependências;

1.63. A descoberta deverá ser realizada de forma automática e constante, atualizando dinamicamente sem intervenção manual do analista/usuário;

1.64. A descoberta automática deverá suportar, no mínimo, os seguintes elementos: HTTP/HTTPS, web services, banco de dados, serviço de mensageria (exemplo: MQ), LDAP/Active Directory, máquina física ou virtual, chamada a serviço externo de terceiros ou servidor remoto;

1.65. Para os componentes de tecnologia descobertos, deverá ser monitorado o volume de chamadas/requisições e seu tempo de resposta;

1.66. A monitoração das aplicações deverá ser iniciada de forma automática, junto com a inicialização do respectivo servidor de aplicações;

1.67. Acompanhar a performance do ambiente, verificando a utilização de CPU por transação ou processo. Para cada transação, deverá ser possível identificar o código-fonte, no nível de métodos;

1.68. Permitir a verificação da performance do nível de utilização de CPU dos processos de Garbage Collection;

1.69. Verificar a performance dos serviços e métodos, indicando os tempos de resposta, utilização de CPU, requisições por período de tempo, taxas e quantidade de falhas e as possíveis mensagens de erros;

1.70. A solução deverá, para cada serviço, indicar as aplicações que consomem o serviço específico, bem como os bancos de dados e os respectivos comandos SQL acessados pelo serviço analisado;

1.71. A solução deverá, para cada serviço, indicar, de forma gráfica, o fluxo das requisições que chamam e que são chamadas pelo serviço em análise;

1.72. A solução deverá, para cada serviço, indicar o gráfico da distribuição dos tempos de respostas das chamadas, permitindo identificar as frequências de respostas mais ocorridas no tempo analisado;

1.73. Realizar a verificação da performance e disponibilidade dos principais serviços de terceiros acessados na Internet e deverá permitir a inclusão de novos;

1.74. Apresentar visão gráfica (mapas ou representação gráfica equivalente) do ambiente ou aplicação monitorada, contendo no mínimo:

1.74.1. Visão gráfica pré-definida para as principais métricas e análises disponibilizadas pela solução. Deverá permitir a criação e customização de painéis, gráficos ou mapas com a inclusão ou retiradas de informações disponibilizadas pela solução;

1.74.2. Visão gráfica da análise da performance da aplicação identificando os serviços e infraestrutura utilizada pela aplicação, bem como informações a respeito dos acessos de origem das transações, como navegador e visão geográfica dos acessos;

1.74.3. Visão gráfica apresentando as informações da aplicação em períodos históricos e permitindo filtros na escala e período de tempo (por exemplo: tempo real, ontem, últimos 7 dias,

últimos 15 dias e últimos 30 dias);

1.74.4. Visão gráfica apresentando o volume de execuções e tempos médio de resposta entre todos os componentes da aplicação de acordo com a escala e período de tempo selecionado;

1.74.5. Visão gráfica de eventuais desvios no comportamento da aplicação (por exemplo, problemas de performance na comunicação entre dois componentes).

1.75. Possibilitar a criação de dashboards (painéis), customizados pelo usuário/analista, fazendo uso das métricas coletadas e correlacionando-as ao comportamento da aplicação;

1.76. Permitir a criação de mais de um dashboard com componentes e visões diferentes, permitindo o compartilhamento de cada um deles. Nestes dashboards deve ser possível incluir informações relacionadas a negócio, aplicações, processos, infraestrutura, transações, mapas, gráficos e demais informações coletadas e disponibilizadas pela solução;

1.77. A customização de dashboards deve ser simplificada, sem demandar a alocação de técnicos especializados para desenvolvimento de código ou uso de APIs;

1.78. Realizar a verificação da performance das ações dos usuários exibindo, no mínimo, na linha do tempo, a quantidade de ações, a duração das ações, situação das ações (exemplo: sucesso, erro) e o tempo de execução das ações;

1.79. Disponibilizar informações a respeito das principais ações de usuário nas aplicações, indicando o total de ações executadas por período de tempo, exibindo informações a respeito do tempo de contribuição das ações, considerando ao menos, tempo de rede e tempo de servidor;

1.80. Para os erros de JavaScript identificados nas aplicações, apresentar ao menos as seguintes informações: sistema operacional de origem, navegador, localidade e ação que gerou o erro. Para cada tipo de informação, a solução deverá indicar a quantidade de erros ocorrida, por categoria;

1.81. Descobrir automaticamente transações de negócio (ações resultantes da interação com usuários ou sistemas);

1.82. Detectar transações de negócio de forma automática, iniciadas, no mínimo, com base nos seguintes protocolos/tecnologias: HTTP/HTTPS, web services, serviços de mensageria (exemplo: MQ), Spring, chamadas externas de terceiros ou servidores remotos;

1.83. Verificar se uma transação ou requisição WEB (exemplo: HTTP ou HTTPS) foi atendida do ponto de vista do usuário final, identificando a satisfação do usuário segundo a métrica APDEX (www.apdex.org);

1.84. Após ter realizado a descoberta das aplicações e transações, deverá apresentar visão gráfica da topologia da transação de negócio;

1.85. Descobrir o fluxo e arquitetura completa da transação de negócio, com suporte para transações síncrona, assíncrona e com múltiplos threads;

1.86. Permitir monitorar as execuções das transações de negócio, contendo minimamente as seguintes métricas: quantidade de execuções da transação, tempos de resposta e volume de erros, com drilldown detalhado do código executado (classes e métodos) para as transações que se desviarem do padrão normal de funcionamento executadas nos servidores de aplicação;

1.87. Classificar e quantificar a execução das transações de acordo com seu tempo de resposta e eventuais erros, de forma a possibilitar ao usuário/analista a identificação de falhas na linha do tempo (exemplo: Tempo de Resposta, Taxa de Falha e Throughput);

- 1.88. A classificação e quantificação deverá ser suportada, no mínimo, em nível de aplicação, transação de negócio e servidor de aplicação;
- 1.89. Disponibilizar informações a respeito de problemas que afetam ou afetaram uma aplicação, permitindo o detalhamento do problema;
- 1.90. Para os problemas identificados no ambiente monitorado, a solução deverá apontar o número de aplicações e componentes de infraestrutura afetados pelo problema;
- 1.91. Para os problemas ocorridos, identificar impacto e causa raiz de forma automática e inteligente;
- 1.92. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;
- 1.93. Ser capaz de analisar os logs, pelo menos 50GB/dia, das aplicações, serviços e infraestrutura permitindo criar regras de notificação baseado na ocorrência de palavras ou grupos de palavras existentes nos logs;
- 1.94. Disponibilizar informações a respeito de eventos ocorridos na aplicação, como restart ou deploy, permitindo o correlacionamento de problemas com um possível problema de deploy;
- 1.95. De forma automática e inteligente a solução deverá identificar os problemas que estão ocorrendo no ambiente, analisando automaticamente todos os relacionamentos existentes entre todos os componentes, de forma a apontar os problemas agrupados, separando causa e efeito. Deverá fazer isso em tempo real e manter o histórico dos problemas ocorridos;
- 1.96. Ser capaz de aprender automaticamente o comportamento do ambiente e suas respectivas aplicações, e criar baseline dinâmico de todas as transações capturadas pela solução;
- 1.97. O baseline deverá permitir configuração para detectar desvios de comportamento das aplicações / transações, com base em escalas e períodos de tempo distintos (por exemplo: últimas horas, horário de produção, dias do mês);
- 1.98. Identificar transações com baixa performance, lentas ou travadas, sem intervenção manual;
- 1.99. Identificar queries SQL com baixa performance ou lentas, sem intervenção manual;
- 1.100. Identificar sistemas de backend ou serviços externos lentos ou indisponíveis, sem intervenção manual;
- 1.101. Apresentar detalhamento de tempos de execução em nível de classe, método e comandos SQL, para as transações que desviarem do comportamento normal detectado por meio do baseline dinâmico;
- 1.102. Apresentar todos os métodos executados, pelo menos das transações decorrentes de algum problema de performance, pela aplicação sem a necessidade de configuração manual por parte do usuário/analista;
- 1.103. Configurar automaticamente baseline de novos componentes, sem intervenção manual, evitando grande volume de alertas e falso positivos;
- 1.104. Definir de forma automática e inteligente os critérios para definição de problemas e incidentes, considerando o histórico e comportamento do ambiente;

- 1.105. Dispor de sistema de alertas para notificação eficaz de problemas em tempo real;
- 1.106. Os alertas deverão ser identificados de maneira direta e clara, sem necessidade de drilldowns para visualização de um problema. Desejável painel exclusivo para visualização de alertas;
- 1.107. Possuir a capacidade de criação automática de alertas com base em métricas estáticas e dinâmicas, resultantes da geração do baseline automático da solução;
- 1.108. Ter previamente configurado alertas para ao menos as seguintes métricas: CPU, memória, disco, rede, tempos de resposta da aplicação, taxas de falha e erros da aplicação, quantidade e duração das ações de usuários, tempos de resposta de bancos de dados e taxa de falhas e erros de bancos de dados;
- 1.109. Deverá executar ações resultantes da deflagração de um alerta, suportando, no mínimo: envio de e-mail;
- 1.110. Permitir também integração customizada via Webhook;
- 1.111. Permitir a criação de alertas baseados em regras preestabelecidas, sem ter a necessidade de configuração de métricas individualmente (exemplo: um alerta configurado para transações de negócio de uma aplicação será automaticamente aplicado para uma nova transação descoberta pela solução, para a mesma aplicação);
- 1.112. A solução deverá ter a capacidade e a inteligência para identificar e reportar de forma correlacionada um único problema, que afeta vários componentes tecnológicos, com apontamento de uma possível causa raiz;
- 1.113. Realizar a verificação da performance das chamadas à banco de dados feita pelas aplicações, suportando ao menos MongoDB, SQL Server, PostGreSQL e Oracle, não necessitando realizar a instalação de agentes no servidor de banco de dados;
- 1.114. Exibir, para as conexões com o banco de dados, a taxa de falhas, tempo de resposta médio e quantidade de requisições por período de tempo;
- 1.115. Exibir a listagem das consultas mais lentas aos bancos de dados;
- 1.116. Para cada comando SQL, apresentar a quantidade de execuções, taxa de falha e o tempo de resposta médio;
- 1.117. Para as consultas a banco de dados, disponibilizar gráfico da distribuição dos tempos de resposta pela quantidade de ocorrências, permitindo assim que seja possível identificar os tempos de resposta que mais ocorrem durante a análise;
- 1.118. Para os comandos de banco de dados, indicar os comandos mais executados (exemplo: alteração, consulta), indicando a quantidade na unidade de tempo e o tempo médio de resposta, bem como detalhando os comandos;
- 1.119. A partir de um comando de banco de dados, permitir rastrear a aplicação e serviços que o executou, seja em Java ou .NET;
- 1.120. Possuir mecanismos de visualização de dados históricos sem a necessidade de leitura de arquivos externos à solução;
- 1.121. Os relatórios devem ser acessíveis via WEB;
- 1.122. O processamento de dados para consolidação da base, assim como para geração de

relatórios e consultas, não deverá ocorrer nos servidores monitorados e sim na **plataforma SaaS em nuvem pública** da contratada, não sendo admitido o uso de versões on-premises ou Managed instaladas em datacenters próprios;

1.123. Possuir controle de acesso, permitindo criar e modificar grupos de perfis de acesso;

1.124. Permitir ao administrador da solução habilitar ou desabilitar a verificação da performance do ambiente monitorado;

1.125. Permitir o monitoramento de quantidade de chamadas e tempo de resposta de API REST providas pelas aplicações;

1.126. Permitir o monitoramento dos componentes do cluster Openshift para orquestração de contêineres, sendo possível obter métricas sobre os servidores, processos de gerenciamento, utilização de recursos computacionais (CPU, memória, rede e armazenamento).

2. TREINAMENTO

2.1. Treinamento oficial cobrindo toda a solução contratada;

2.2. O treinamento deverá abranger a operação das soluções ofertadas no Lote I;

2.3. O treinamento será em português, podendo ser ministrado na modalidade remota em plataforma virtual disponibilizada pela CONTRATADA ou presencial nas dependências da CONTRATANTE, a ser definido pela CONTRATADA na emissão da Ordem de Serviço (OS);

2.4. O treinamento deverá englobar a realização de laboratórios práticos, fornecidos pela CONTRATADA, para configuração e execução de exercícios práticos na mesma versão dos produtos ofertados;

2.5. O evento abordará no mínimo: o uso da ferramenta, instalação, configuração, operação da ferramenta, gerenciamento, resolução de problemas, e poderá ser gravado para fins de documentação, caso seja de interesse da CONTRATANTE;

2.6. Deverá contemplar todos os recursos e configurações existentes na solução ofertada;

2.7. O treinamento será direcionado aos técnicos da CONTRATANTE, deverá ser focado na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento dos recursos, configurações existentes e sua utilização;

2.8. Deverá ser entregue para a contratante a proposta com o conteúdo do treinamento;

2.9. É de responsabilidade da contratada todo material audiovisual, didático e eletrônico para a realização dos treinamentos, e quaisquer outras despesas diretas ou indiretas;

2.10. O material didático será fornecido em português, pela contratada, abordando todos os tópicos do curso;

2.11. O treinamento será ministrado por pessoa (aluno), com carga horária de pelo menos 20 (vinte) horas;

2.12. Os treinamentos deverão ser realizados em dias úteis e não poderão exceder o horário comercial;

2.13. Os horários e datas dos treinamentos serão definidos pela equipe técnica da Contratante e comunicados a Contratada com antecedência de 10 (dez) dias corridos, dentro do prazo de até 30 dias da emissão da ordem de serviço;

2.14. A Contratante reserva-se o direito de não aceitar o módulo ministrado, podendo, a seu critério, solicitar a troca de instrutor ou até mesmo repetição do mesmo, caso não seja satisfatório;

2.15. Deverá ser ministrado por instrutor capacitado na ferramenta, devendo ser comprovado por meio de certificados ou declaração emitida pelo fabricante em até 36 (trinta e seis) horas corridas após a emissão da ordem de serviço;

2.16. Deverá ser fornecido pela contratada certificado de capacitação para os participantes do treinamento;

2.17. Por não ser realizado em ambiente produtivo da CONTRATANTE, não se faz necessário suporte web ou telefônico ao item de treinamento;

2.18. Por não ser realizado em ambiente produtivo da CONTRATANTE, não se faz necessário acordo de nível de serviço para resolução de problemas.

3. SUPORTE À SOLUÇÃO

- 3.1. O suporte à solução terá duração de 12 (doze) meses, conforme período de garantia;
- 3.2. A contratada deverá disponibilizar por meio da Internet uma aplicação WEB para registro dos chamados de suporte técnico através de login e senha fornecida para os usuários autorizados da contratante, em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia durante todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados);
- 3.3. O suporte contará também com atendimento telefônico, exclusivamente em língua portuguesa (PT-BR), e disponível no regime 8x5, sem prejuízo aos demais canais de atendimento que serão no regime 24x7;
- 3.4. A contratante poderá efetuar um número ilimitado de chamados para suporte técnico, durante a vigência do contrato, para suprir suas necessidades com relação a solução;
- 3.5. Entende-se por manutenção todos os procedimentos destinados ao reestabelecimento operacional da solução com todas as suas funcionalidades, motivados pela ocorrência de incidentes na solução e/ou problemas recorrentes na solução, ajustes, reparos e correções necessárias;
- 3.6. A manutenção será destinada a remover os defeitos apresentados pelos componentes de software de todo o objeto do contrato, compreendendo também a atualização de versões que se fizerem necessárias;
- 3.7. A manutenção será realizada sempre que a solução apresentar falha que impeça o seu funcionamento regular e requeira uma intervenção técnica especializada;
- 3.8. Durante a manutenção, a contratada deverá analisar a solução, sua atual condição de funcionamento, seus logs de sistema e sugerir mudanças para uma melhor prática de utilização da ferramenta. A equipe técnica do contratante decidirá sobre a aplicação ou não das recomendações;
- 3.9. Todo procedimento de suporte técnico que envolva a paralisação total da solução (como atualizações, aplicação de patches e outros) deverá ser devidamente agendado e autorizado pela contratante, de modo a não causar impacto no ambiente de produção;
- 3.10. Cada pessoa cadastrada no sistema como usuário deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro tanto ao sistema, como ao recurso de abertura de chamadas de suporte técnico, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço;
- 3.11. A forma de atendimento será remota, preferencialmente, ou do tipo local (on-site), conforme a necessidade do atendimento e mediante abertura e registros de chamados técnicos nos canais oficiais. A CONTRATANTE poderá exigir, no ato de abertura do incidente ou requisição, dependendo do nível de criticidade do atendimento, que o mesmo seja feito de maneira presencial ou de maneira remota;
- 3.12. Também farão parte do escopo do “Serviço de Suporte Avançado”:
 - a) Solução e troubleshooting de problemas de funcionamento da solução contratada;
 - b) Escalação de problemas para as áreas responsáveis de Administração e Operação;
 - c) Atuação em chamados de problemas e incidentes abertos no Help Desk;
 - d) Atualização dos chamados;
 - e) Apoio e esclarecimento de causa raiz do problema;
 - f) Detalhamento da solução adotada;
 - g) Documentação de evidências;
 - h) Correções de falhas (bugs) de software;
 - i) Executar as demais atualizações de software necessárias ao bom funcionamento da solução.
- 3.13. Para efeito de avaliação dos níveis de serviços prestados no suporte avançado, considerar-se-á a contagem do tempo de atendimento a partir da abertura do chamado, independentemente desta ter sido realizada fora do horário comercial;
- 3.14. Devem ser cumpridos os prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme quadro a seguir:

Classificação	Descrição	Prazo para iniciar o atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	Problema técnico que impeça a utilização da solução em sua totalidade	30 minutos	2 horas
Importante	Problema técnico que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade	30 minutos	4 horas
Normal 2	Problema técnico que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade	2 horas	24 Horas
Normal 1	Problema técnico que gere pouco ou baixo impacto na utilização da solução	4 horas	48 Horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento	4 horas	48 Horas

3.15. Para fins de fiscalização, a contratada deverá fornecer mensalmente, relatórios sobre a prestação dos serviços, preferencialmente em formato PDF, constando as seguintes informações:

3.15.1. Informações analíticas e sintéticas sobre os serviços realizados, incluindo-se chamados abertos e fechados, enfatizando aqueles resolvidos no período todos os chamados ocorridos no período, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema e descrição da solução.

3.15.2. Dados da reabertura de chamados, quando for o caso, que foram fechados sem serem devidamente resolvidos e que, por esse motivo, necessitaram ser reabertos;

3.15.3. Cada solicitação de suporte remoto, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

3.16. O suporte técnico deverá ser realizado por profissionais especializados e devidamente capacitados, certificados pelo fabricante e deve cobrir todos e quaisquer defeitos ou falhas apresentadas, incluindo ajustes e correções na solução;

3.17. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a substituição imediata dos técnicos envolvidos no atendimento caso julgue ineficiente os resultados inerentes à prestação de serviço e resolução dos problemas. Nestes casos, a CONTRATADA terá um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para a substituição da equipe de atuação;

3.18. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

3.19. A contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

4. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

4.1. A CONTRATANTE proverá o ambiente necessário para a utilização das licenças, inclusive disponibilizando uma equipe técnica para viabilizar a implementação da ferramenta;

4.2. A solução deverá ser fornecida exclusivamente na modalidade SaaS (Software como Serviço), com todo o processamento e armazenamento de dados realizados em infraestrutura em nuvem gerenciada e mantida pelo fabricante, sem necessidade de servidores locais da contratante.

4.3. Não será permitida a instalação da solução em ambiente on-premises ou modelo Dynatrace Managed.

4.4. A CONTRATADA deve realizar, de forma remota por video conferência ou nas dependências da CONTRATANTE, antes do início da implantação da solução, uma reunião inicial de projeto em conjunto com as áreas de Segurança da Informação e infraestrutura da Contratada para definir o Plano de Trabalho de instalação e configuração da solução;

4.5. Após a reunião inicial de projeto será produzida uma ata, assinada por todos os participantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE participantes, 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;

4.6. Compreende-se nesta etapa a instalação de sistemas, softwares, aplicativos e demais produtos da CONTRATADA, na infraestrutura da CONTRATANTE;

4.7. A etapa de instalação e configuração deve acontecer de forma gradual e transparente, de acordo com a conveniência da CONTRATANTE;

4.8. Durante esta etapa, a equipe da CONTRATADA deverá estar presente, nos horários de implantação e migração, definidos pela CONTRATANTE;

4.9. As atividades de instalação e configuração, de acordo com a necessidade, poderão ser executadas em horário comercial, período noturno ou final de semana;

4.10. Durante a etapa de instalação e configuração, os produtos fornecidos pela CONTRATADA serão colocados em plena operação, em condições reais de produção;

4.11. A CONTRATADA deverá, com a supervisão e aprovação da CONTRATANTE, planejar e realizar a instalação e configuração dos softwares com total interoperabilidade no ambiente atual da CONTRATANTE, sem impacto no ambiente de produção;

4.12. Durante a implantação e integração, caso seja necessário, a CONTRATADA deverá realizar, entre outras atividades: instalação de softwares, acompanhamento de migrações de tarefas e políticas, elaboração e execução de script, análise de performance, tuning, resolução de problemas e implementação de segurança;

4.13. Para instalação e configuração devem ser consideradas as seguintes premissas:

4.14. Caberá a CONTRATADA a disponibilização de todos os recursos necessários à instalação da Solução;

4.15. Caberá a CONTRATADA disponibilização de ferramentas / script de retorno imediato ao estado original da estrutura da CONTRATANTE caso a instalação dos produtos / softwares da CONTRATADA apresente falha;

4.16. A CONTRATADA deverá fornecer todas as licenças necessárias dos PRODUTOS ofertados e dos elementos adicionais que se fizerem necessários à instalação e ao pleno funcionamento do ambiente de produção.

4.17. A contratada deverá disponibilizar por meio da Internet uma aplicação WEB para registro dos chamados de suporte técnico através de login e senha fornecida para os usuários autorizados da contratante, em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia durante todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados);

4.18. O suporte contará também com atendimento telefônico, exclusivamente em língua portuguesa (PT-BR), e disponível no regime 8x5, sem prejuízo aos demais canais de atendimento que serão no regime 24x7;

4.19. A contratante poderá efetuar um número ilimitado de chamados para suporte técnico, durante a vigência da instalação, para suprir suas necessidades com relação a solução;

4.20. Devem ser cumpridos os prazos máximos para resposta aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade de cada chamado, conforme quadro a seguir:

Classificação	Descrição	Prazo para iniciar o atendimento	Tempo máximo de solução
Urgente	Problema técnico em produção que impeça completamente a utilização do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	30 minutos	2 horas

Importante	Problema técnico em produção que impeça completamente a utilização de uma funcionalidade do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	30 minutos	4 horas
Normal	Problema técnico em produção que gere pouco ou baixo impacto na utilização do sistema, causado por falha apresentada durante a instalação da solução	2 horas	24 Horas
Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento	4 horas	48 Horas

4.21. Para fins de fiscalização, a contratada deverá fornecer mensalmente, relatórios sobre a prestação dos serviços, preferencialmente em formato PDF, constando as seguintes informações:

4.21.1. Informações analíticas e sintéticas sobre os serviços realizados, incluindo-se chamados abertos e fechados, enfatizando aqueles resolvidos no período todos os chamados ocorridos no período, data e hora de abertura do chamado, data e hora de início do atendimento, data e hora de fechamento do chamado, nome da pessoa que abriu o chamado, nome da pessoa que efetuou o atendimento, descrição do problema e descrição da solução.

4.21.2. Dados da reabertura de chamados, quando for o caso, que foram fechados sem serem devidamente resolvidos e que, por esse motivo, necessitaram ser reabertos;

4.21.3. Cada solicitação de suporte remoto, contendo data e hora da solicitação de suporte técnico, do início e do término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

4.22. O suporte técnico deverá ser realizado por profissionais especializados e devidamente capacitados, certificados pelo fabricante e deve cobrir todos e quaisquer defeitos ou falhas apresentadas, incluindo ajustes e correções na solução;

4.23. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a substituição imediata dos técnicos envolvidos no atendimento caso julgue ineficiente os resultados inerentes à prestação de serviço e resolução dos problemas, conforme exemplos listados nos itens 5.21.1 a 5.21.3. Nestes casos, a CONTRATADA terá um prazo de até 48 (quarenta e oito) horas úteis para a substituição da equipe de atuação

4.23.1. Dificuldade na resolução de problemas que afetem a produção;

4.23.2. Não atendimento recorrente dos prazos de início de atendimento de chamados;

4.23.3. Não atendimento recorrente dos prazos de solução de chamados;

4.24. A severidade do chamado poderá ser reavaliada quando verificado que a mesma foi erroneamente aplicada, passando a contar no momento da reavaliação os novos prazos de atendimento e solução;

4.25. A contratada poderá solicitar a prorrogação de qualquer dos prazos para conclusão de atendimentos de chamados, desde que o faça antes do seu vencimento e devidamente justificado.

5. CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA, CONSULTORIA ESPECIALIZADA, ORIENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA

5.1. Os serviços técnicos de customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica serão realizados a partir da emissão de Ordem de Serviço específica, que constará a demanda (escopo) pretendido;

5.2. A CONTRATANTE não terá obrigação de consumir o saldo de USTs de Serviços Técnicos de customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica;

5.3. A OS será aberta formalmente pelo GESTOR do contrato e em caso de sua ausência, poderá ser realizado pelo FISCAL do contrato;

5.4. Ao receber a OS a CONTRATADA irá agendar reunião em até 2 (dois) dias úteis para

alinhamento do entendimento da demanda e das atividades presentes na OS;

5.5. A execução das atividades da OS, será acompanhada por técnico designado pela CONTRATANTE, responsável por fazer os apontamentos e atesto técnico dos serviços desenvolvidos;

5.6. Quando finalizadas as atividades da OS a CONTRATADA informará ao CONTRATANTE para agendamento do Workshop de Repasse de Conhecimento e entrega das documentações pertinentes, obrigatório para conclusão da OS;

5.7. O Workshop de Repasse de conhecimento não deverá ser computado no tempo gasto à execução da OS;

5.8. Finalizado o Repasse de conhecimento o técnico designado para acompanhar a execução, juntamente com a equipe técnica demandante, irá validar as atividades entregues, conforme objetivo esperado, e será emitido TERMO DE ENTREGA PROVISÓRIO pelo Fiscal do Contrato;

5.9. Caso durante a validação da OS seja encontrada alguma não conformidade, será encaminhada à CONTRATADA o relatório de inconsistências para que sejam corrigidas;

5.10. A CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para realizar a correção das inconsistências apresentadas, a contar do recebimento do relatório de inconsistências enviado pela equipe técnica;

5.11. Será permitido o limite de até 5 inconsistências por OS, sem prejuízo no faturamento da OS por parte da CONTRATADA. Em caso maior, será aplicada pela Fiscalização do contrato penalização de 0,2% sob o valor da OS por cada inconsistência que exceda o limite;

5.12. Uma vez validada a entrega das atividades da OS, será emitido o TERMO DE ENTREGA DEFINITIVO da OS e assim liberar a CONTRATADA para faturamento;

5.13. A contratante terá o direito de propriedade sobre todos os produtos desenvolvidos sob demanda pela contratada, bem como toda documentação a eles associados;

6. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

6.1. O Catálogo de Serviços descreve e detalhada um conjunto de tarefas passíveis de serem demandadas pelo Contratante no escopo de uma OS;

Item	Serviço	Nível de Complexidade	Volume do Serviço em UST	Fator	Total de UST's	Qtd. Mensal	Total UST's em 12 meses
1	Análise de desempenho da aplicação com identificação dos principais problemas e elaboração de recomendações de melhoria	Alta	27	3	81	2	1.944
2	Operação assistida e monitoramento de confiabilidade do ambiente (ativos, serviços, aplicação e usuários), gerenciamento de problemas.	Baixa	140	1	140	1	1.680
3	Integração de componentes ou extensões que forneçam dados	Média	14	2	28	2	672
4	Customização de painel de informações (dashboard)	Média	16	2	32	2	768
5	Mapeamento de coleta de dados para criação de métricas de origem da aplicação, ativos e da experiência de usuários	Média	9	2	18	9	1.944

6	Planejamento e elaboração de script para execução periódica de usuários sintéticos	Baixa	18	1	18	8	1.728
7	Configuração do monitoramento da experiência do usuário	Baixa	14	1	14	7	1.176
8	Análise de vulnerabilidades, segurança e acessos inadequados a uma aplicação com elaboração de proposta de solução	Alta	14	3	42	2	1.008
9	Integração a plataforma de entrega contínua e automatização da validação de qualidade de desempenho da aplicação	Alta	25	3	28	2	672
10	Elaboração de critério de validação e implementação na pipeline da aplicação	Média	9	2	18	2	432
11	Automatização de alertas na detecção de anomalias com configuração de métricas personalizadas com limites estáticos ou auto adaptativos	Baixa	5	1	5	1	60
12	Capacitação Técnica de uma turma com até 10 pessoas	Alta	25	3	75	1	900
						Quantidade TOTAL	13.008

6.2. Revisão do Catálogo de Serviços;

6.2.1. Após três meses do início da execução contratual, o Catálogo de Serviços poderá ser revisto pelo Contratante, para o saneamento de inconformidades observadas ou inclusão de novas tarefas (itens de catálogo) inerentes ao objeto da contratação;

6.2.2. A quantidade de UST estabelecida no “Catálogo de Serviços” para cada item não será alterada durante a fase de execução contratual, salvo nos casos de evidente inadequação à realidade fática;

6.2.3. Novas tarefas passíveis de contratação podem ser acrescentadas ao Catálogo de Serviços, desde que estejam relacionadas ao objeto desta contratação;

7. GARANTIA DO PRODUTO

7.1. Considera-se “garantia” a obrigação da CONTRATADA em reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções de fábrica, durante o prazo de garantia especificado neste documento;

7.2. A garantia terá duração de 12 (doze) meses

- A garantia deve obrigatoriamente prover, ao longo de sua duração e sem ônus adicionais para o contratante;
- Atendimento via canal telefônico e/ou web, por no mínimo, 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana), preferencialmente em língua portuguesa (PT-BR), sendo também admitido o atendimento em língua inglesa;
- A solução deverá ainda prover suporte 24x7 no que tange ao acesso às atualizações do produto e abertura de chamados técnicos por todo o período da garantia;
- 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 garantia.
- Em caso do software adquirido/contratado ser descontinuado durante o período de vigência da garantia, 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.

- Disponibilizar as revisões dos manuais técnicos e/ou documentação dos softwares licenciados.
- Deve ser ofertada sempre a versão estável mais atual de todos os softwares da solução, liberada oficialmente pelo fabricante do software;
- Deverá permitir a utilização de todas as funcionalidades, tecnologias e recursos especificados, de forma irrestrita e sem necessidade de licenciamentos ou ônus adicionais. A solução deverá estar licenciada para toda sua capacidade e funcionalidade, e este licenciamento poderá incluir agentes da solução para sistemas específicos, se for o caso;
- Caso seja necessário a instalação de algum agente da solução de software por causa de alguma peculiaridade da Máquina Virtual, todos os agentes deverão estar inclusos neste licenciamento, sem nenhum tipo de cobrança adicional para a CONTRATANTE;
- Todos os recursos necessários ao funcionamento da solução, incluindo o processamento, armazenamento, conectividade e serviços auxiliares, deverão estar integralmente incluídos na oferta SaaS provida pelo fabricante. Não será permitida a utilização de infraestrutura local (máquinas virtuais, servidores ou clusters) da CONTRATANTE para execução dos componentes centrais da solução. Nenhum recurso da infraestrutura da CONTRATANTE poderá ser debitado ou utilizado para fins de licenciamento da solução.

8. LICENCIAMENTO

- 8.1. Quaisquer softwares agregados à solução fornecida deverão permitir a utilização de todos os recursos de software do sistema enquanto durar a garantia;
- 8.2. Durante o período de garantia de 12 (doze) meses, deverá ser possível atualizar o software, bem como os licenciamentos dos módulos adicionais sempre que houver nova atualização disponibilizada pelo fabricante;
- 8.3. Não poderá haver nenhuma perda de funcionalidade operacional da solução, e não poderão ser cobrados quaisquer valores adicionais pelo seu uso completo, durante a vigência do contrato;
- 8.4. Deve ser ofertada a versão estável mais atual do software da solução, liberada oficialmente pelo fabricante.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115057943** e o código CRC **9B4AAD2A**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000683/2025

SEI nº 115057943

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 DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO / FORNECIMENTO

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO / FORNECIMENTO			
Nº da OS/OF:	Data de Emissão:	Nº do Contrato:	Data do Contrato: Extrato DOERJ:

2 - IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA CONTRATADA			
Nome da Empresa:			
CNPJ:		Inscrição Estadual:	
Endereço:			
Cidade:		UF:	
CEP:	Telefone:		E-mail:
Preposto:			Celular: E-mail:

3 - ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS							
Item / Lote	ID SIGA	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Quantidade / Volume	Valor Total do item (R\$)	Parcela R\$ (esta coluna pode ser descartada em caso de pgto a vista)

Valor Total (R\$)	
--------------------------	--

4 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

5 – CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Gestor do Contrato	Fiscal Requisitante do Contrato
nome ID nº	nome ID nº
CONTRATADA	
PREPOSTO	
nome CPF:	



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115057034** e o código CRC **870C5F42**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000683/2025

SEI nº 115057034

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

Telefone:

Nome: Matrícula:	Nome: Qualificação:
---	--

_____, _____ de _____ de 20____.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115057971** e o código CRC **34D4F7D9**.



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 IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

1 – IDENTIFICAÇÃO		
CONTRATO Nº	Vigência:	
CONTRATADA	CNPJ	
Nº DA OS/OFB		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO						
SOLUÇÃO DE TIC						
Objeto:						
ID Siga	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unitário (R\$)	Quantidade / Volume	Valor Total (R\$)	Parcela 21/36 (R\$)
TOTAL						

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Por este instrumento atestamos, que os serviços correspondentes à (link do documento) acima identificada foram prestados pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a apresentar as notas fiscais dos bens entregues relativos à supracitada (link do documento), no valor discriminado no item 2, acima.

Gestor do Contrato
Matrícula:

6 – CIÊNCIA

FISCAL TÉCNICO

Fiscal
Matrícula:

FISCAL REQUISITANTE

Fiscal
Matrícula:

PREPOSTO

Nome do Preposto da Contratada

CPF:

Nome da Contratada

Rio de Janeiro, ____ de ____ de ____



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115056581** e o código CRC **85BB1D03**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000683/2025

SEI nº 115056581

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 V DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

ANEXO XXX - DO CONTRATO

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

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 **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115058019** e o código CRC **B0357C35**.



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 DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE LANCES

Este anexo deve ser interpretado conforme as disposições do Termo de Referência do qual é parte integrante e indissociável.

Processo SEI Nº _____							
Ata de Registro de Preços Nº ____/____							
Fornecedor:							
OBJETO: Registro de Preços para a prestação dos serviços de SOLUÇÃO DE ANÁLISE DO DESEMPENHO DE APLICAÇÕES, com análise de performance e segurança de aplicações, microsserviços e logs, diagnóstico de incidentes, monitoramento da experiência do usuário, serviços de instalação, prestação de apoio técnico especializado em serviços associados à solução sob demanda e treinamento oficial com o objetivo de auxiliar o PRODERJ e demais órgãos da Administração Pública a compreender, de forma clara e correlacionada, o comportamento dos usuários ao consumir os serviços digitais disponibilizados, possibilitando a tomada de decisão e priorização de ações que visam a excelência no atendimento do cidadão, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos e nos requisitos da contratação descritos nos Estudos Técnicos Preliminares.							
Lote I							
Item	ID SIGA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1		Monitoramento Aplicações SaaS	UN	Contínuo			
2		Monitoramento Segurança de Aplicações - SaaS	UN	Contínuo			
3		Monitoramento Experiência do Usuário - SaaS	UN	Contínuo			
4		Monitoramento de Logs – SaaS	UN	Contínuo			

Valor total do Lote 1							
Lote II							
Item	ID SIGA	Descrição	Métrica	Forma de Fornecimento	Quantidade estimada	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1		Customização da ferramenta, consultoria especializada, orientação e capacitação técnica	UST	Sob demanda			
2		Treinamento para a solução de análise do desempenho de aplicações	Por aluno	Sob demanda			
Valor total do Lote 2							

- Os preços deverão contemplar discriminadamente todos os custos de cada item de acordo com as condições estabelecidas no Termo de Referência.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Luzente de Lima, Diretor**, em 30/09/2025, às 17:48, 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 **Jonathan Chaia Ramos, Assistente**, em 30/09/2025, às 17:52, 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 **Roberto Charles Vilas, Programador de Produção Documentação e Desenvolvimento**, em 30/09/2025, às 17:56, 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 30/09/2025, às 19:23, 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 **115056637** e o código CRC **86B249DD**.

Referência: Processo nº SEI-430002/000683/2025

SEI nº 115056637

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