



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Transporte e Mobilidade Urbana
Superintendência de Mobilidade Urbana

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Termo de Referência (TR) tem por objetivo a contratação de 1 (uma) subscrição de licença do software SAP B.O. 4.3 e 3(três) licenças de usuários nomeados, e os serviços de 6 (seis) treinamentos específicos para a equipe de suporte ao ambiente CIMU-RJ (sob demanda), bem como um banco de Unidade Serviços Técnicos de Suporte Técnico Assistido para atividades de monitoria e suporte avançado na plataforma em questão (sob demanda).

1.2. Esta contratação visa atender as necessidades do Projeto CIMU-RJ (Centro Integrado de Mobilidade Urbana – do Rio de Janeiro), que é um dos pontos para conclusão da implantação do Centro Integrado que irá coletar e concentrar as informações de diferentes modos no menor tempo possível, e permitirá à SETRAM um maior controle e domínio sobre o transporte público, formando uma base de dados que seja a fonte para diversas análises, estudos e planos referentes à melhoria do transporte público, informação à população e melhora de resposta a eventos relevantes ocorridos.

1.3. Sendo assim, torna-se necessária a Aquisição e Implantação de subscrições para da plataforma SAP BO versão 4.3 (no mínimo) além de treinamento e um banco de UST's para mentoria e Suporte Técnico Assistido.

2. JUSTIFICATIVA

2.1. O sistema CIMU (desenvolvido pela empresa First Decision, CONTRATADA pelo Banco Mundial, através da SETRAM), se utiliza da tecnologia BO SAP em suas diversas funcionalidades. A contratação da referida plataforma estava prevista no projeto como um todo para ocorrer com o financiamento do Banco Mundial (Projeto Programa Estadual de Transportes 2 (PET 2) e Adicional do Programa Estadual de Transportes 2 (ADI PET 2)), porém, considerando que a Nota Técnica (index. de nº 52164817) apresenta informações sobre o encaminhamento do último pleito para reestruturação do Acordo de Empréstimo 8117-BR, em outubro de 2020, informando também que parte do escopo previsto no documento não foi concluído dentro do período de vigência do acordo que se encerrou em 30 de dezembro de 2022 (index. de nº 52164826)), torna-se necessário a contratação das subscrições e os serviços correlatos especializados (treinamento e banco de mentoria) para a efetiva implantação do mesmo.

2.2. É importante destacar que o PRODERJ ajudou diretamente nas especificações quando do planejamento do projeto em seu início, e bem como na elaboração deste TR, portanto, conhece as características necessárias envolvidas nesta solução tecnológica e se baseou principalmente em uma plataforma conhecida e em uso pela instituição, que envolve, entre outros produtos, a plataforma B.O da SAP, para a qual foi desenvolvido o sistema CIMU-RJ.

2.3. A referida plataforma de ferramentas permite a coleta, transformação e visualização das informações de mobilidade em tempo real, necessárias para a efetiva operação do sistema CIMU-RJ.

2.4. Esta contratação, proporcionará ao sistema CIMU, entre outras coisas, o seguinte:

- Atualização das versões do software, com novas funcionalidades, durante a vigência do contrato;
- Obtenção do suporte remoto, via e-mail e telefone, em horário comercial (de segunda à sexta das 09h00 às 18h00), exceto feriados nacionais, durante a vigência do contrato;
- Treinamento dos técnicos para o suporte ao ambiente do CIMU, alinhado com as necessidades específicas de gestão e monitoramento do projeto em questão;
- Banco de Unidades de Serviços Técnicos (UST) para serviços de Suporte Técnico Assistido, monitoria e desenvolvimento avançado;

2.5 Sendo assim, para a complementação e efetiva implantação do projeto CIMU-RJ e sua disponibilização para a população e demais técnicos da SETRAM, a contratação aqui analisada torna-se imprescindível e fundamental.

3. OBJETO

3.1. Trata-se de contratação de 1 (uma) subscrição de licença do software SAP B.O. 4.3 e 3(três) licenças de usuários nomeados, e os serviços de 6 (seis) treinamentos específicos para a equipe de suporte ao ambiente CIMU-RJ (sob demanda), bem como um banco de Unidade Serviços Técnicos de Suporte Técnico Assistido para atividades de monitoria e suporte avançado na plataforma em questão (sob demanda).

3.2. A presente contratação refere-se ao complemento final para viabilizar a definitiva implementação do sistema CIMU desenvolvido para a plataforma SAP B.O. 4.3. Logo, a contratação deve obrigatoriamente contemplar esta solução deste fabricante nesta versão ou superior, ou inviabilizar o que já foi desenvolvido e pago pelo financiamento do Banco Mundial (Projeto Programa Estadual de Transportes 2 (PET 2) e Adicional do Programa Estadual de Transportes 2 (ADI PET 2).

3.3. O levantamento dos quantitativos dos itens previstos a serem adquiridos foi realizado a partir da avaliação da capacidade de processamento requerida para a plataforma em questão para processar:

- Cerca de 3 milhões de transações diárias de Bilhetagem Eletrônica e Bilhete Único Intermunicipal entregues pelas concessionárias: CCR/Barcas, Riocard, MetrôRio e Supervia S.A.
- 100 mil transações diárias de movimentação de GPS dos ônibus enviadas pelo COR (Centro de Operações Rio).

3.4. Para formulação da estimativa das quantidades, conforme exigido no Decreto nº 7.892/2013, foram feitos levantamentos das necessidades atuais, considerando a situação atual da infraestrutura instalada e a previsão de crescimento para atender as novas aplicações e serviços suportados por este sistema.

3.5. Além da questão de volume de processamento, cada licença da plataforma SAP BO, comporta o acesso à 10 (dez) usuários simultâneos, portanto considerando o número de técnicos da Subsecretaria da SETRAM, os técnicos de suporte e desenvolvimento do PRODERJ.

3.6. Em sentido lato, esse termo visa identificar as licenças e serviços necessários a implementação da infraestrutura e a implantação definitiva em ambiente produtivo, conforme previsto no projeto do Sistema

CIMU-RJ desenvolvido pela empresa First Decision Soluções Tecnológicas para a SETRAM com o financiamento inicial pelo Banco Mundial.

3.7. Identificação dos itens, quantidades e unidades

3.7.1. Os lotes desta aquisição deverão ser formados em:

- **Lote 1** – 1 (uma) Subscrições do software SAP B.O. versão 4.3 e 3 (três) subscrições de usuários nomeados.
- **Lote 2** – Banco de UST's (Unidades de serviços técnicos) para serviços de Suporte Técnico Assistido e mentoria; e Treinamentos específicos para a equipe do SETRAM/PRODERJ para as ferramentas do software em questão.

Item	ID SIGA	Descrição	Unidade de fornecimento	Quantidade
1	182722	SUBSCRICAO SOFTWARE SAP B.O. 4.3 com INSTALACAO E CONFIGURACAO por 12 meses	Unidade	1
2	182722	SUBSCRICAO SOFTWARE SAP B.O. 4.3 para usuários nomeados por 12 meses	Unidade	3
3	165366	SUPORTE TÉCNICO ASSISTIDO E MENTORIA PARA O SOFTWARE SAP B.O.	Unidade de Serviço técnico	Estimado em 1.500
4	182723	TREINAMENTO SAP Web Intelligence Utilizado nos diversos relatórios analíticos. Ex: Relatórios de Passageiros, Viagens, Indicadores, Frotas, Ocorrências	Por turma	1
5	182723	TREINAMENTO SAP Lumira Discovery; Solução de Self-Services BI que possibilitará aos próprios gestores fazerem seus relatórios e a TI do PRODERJ à produzir saídas rapidamente.	Por turma	1
6	182723	TREINAMENTO SAP Lumira Designer Solução sofisticada de dashboards. No CIMU consta os dashboards à dar manutenção: PMAT BE, PMAT BU, CIMU, CATRA	Por turma	1
7	182723	TREINAMENTO Administration – BI platform Necessário para gerenciar a plataforma do CIMU, inclusive em questões de arquitetura, serviços, segurança, etc.	Por turma	1
8	182723	TREINAMENTO SAP BI Mobile; O CIMU utiliza o SAP BI Mobile e possui relatórios disponibilizados nele. Importante para dar manutenção e/ou construir novos relatórios para mobile.	Por turma	1

9	182723	TREINAMENTO SAP Information Design Tool; Solução de camada semântica, importante para disponibilização de universos para as ferramentas de apresentação. CIMU constam dois universos à dar manutenção.	Por turma	1
---	--------	--	-----------	---

3.8. Especificações Técnicas

- SUBSCRIÇÃO SOFTWARE SAP B.O. 4.3 com INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO por 12 meses
- SUBSCRIÇÃO SOFTWARE SAP B.O. 4.3 para usuários nomeados por 12 meses
- SUPORTE TÉCNICO ASSISTIDO E MENTORIA PARA O SOFTWARE SAP B.O.

- TREINAMENTO SAP Web Intelligence

Utilizado nos diversos relatórios analíticos. Ex: Relatórios de Passageiros, Viagens, Indicadores, Frotas, Ocorrências

- TREINAMENTO SAP Lumira Discovery;

Solução de Self-Services BI que possibilitará aos próprios gestores fazerem seus relatórios e a TI do PRODERJ à produzir saídas rapidamente.

- TREINAMENTO SAP Lumira Designer

Solução sofisticada de dashboards. No CIMU consta os dashboards à dar manutenção: PMAT BE, PMAT BU, CIMU, CATRA

- TREINAMENTO Administration – BI platform

Necessário para gerenciar a plataforma do CIMU, inclusive em questões de arquitetura, serviços, segurança, etc.

- TREINAMENTO SAP BI Mobile;

O CIMU utiliza o SAP BI Mobile e possui relatórios disponibilizados nele. Importante para dar manutenção e/ou construir novos relatórios para mobile.

- TREINAMENTO SAP Information Design Tool;

Solução de camada semântica, importante para disponibilização de universos para as ferramentas de apresentação. CIMU constam dois universos à dar manutenção.

3.9. Informações Complementares

3.9.1. Os serviços de Suporte técnico assistido para configuração do ambiente e de construção de painéis de indicadores consistem em:

- Levantamento do ambiente e desenho do Land Scape arquitetural dos servidores de Desenvolvimento e Produção;
- Instalação do Softwares previstos nos pacotes de licenciamentos;

- Otimização do Software nos ambientes instalados;
- Realização de Tuning para melhoria de performance;
- Entrega do Manual de instalação com passo a passo de instalação, configuração, customização e Tuning;
- Ativação e disponibilização dos serviços de Auditoria dos softwares instalados;
- Ativação de todos os repositórios de dados dos softwares instalados;
- Cadastramento de todos os usuários e configuração de perfis de acordo com os tipos e níveis de usuários cadastrados;
- Parametrização de todos os softwares envolvidos na configuração;
- Configuração do softwares nos ambientes dos servidores do CIMU
- Suporte técnico assistido, baseado em tecnologia de Business Intelligence – BI para soluções SAP;
- Organização, planejamento, desenvolvimento, implantação, parametrização, apoio ao gerenciamento, suporte técnico, execução, operação e monitoramento continuado do ambiente de tecnologia da informação de Business Intelligence;
- As UST planejadas serão definidas na ordem de serviço, onde 1h é igual a 1UST e as estimativas serão calibradas em 0,80 das USTs planejadas para demandas de Baixa complexidade é em 1,25 das UST planejadas para demandas de Alta Complexidade. Para demandas de média complexidade não existirá calibragem;

4. FORMA DE EXECUÇÃO

4.1. Para o fornecimento do objeto contratado, a CONTRATADA deverá obedecer às condições técnicas estabelecidas no presente estudo.

4.2. O recebimento para os itens de software será realizado mediante termo de recebimento do objeto, para efeito de posterior verificação da sua conformidade, o Termo de Aceite será emitido no prazo de 10 (dez) dias úteis contados a partir do recebimento, constatada a inexistência de falhas, vícios e imperfeições possíveis de constatação.

4.3. Em caso de futuro aditivo contratual, a CONTRATADA realizará o faturamento referente às licenças solicitadas no aditivo em questão, mantendo a data final do contrato de acordo com a primeira ativação de licenças. Após a ativação das licenças poderá a CONTRATADA emitir Nota Fiscal/Fatura para o respectivo pagamento. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei Federal nº8.666/93.

4.4. Serviços Incluídos no Contrato

4.4.1. Treinamentos

4.4.1.1. O treinamento ocorrerá via internet, por Educação à Distância (EaD), para uma turma de no mínimo 2 alunos. em até 30 dias após a ativação do produto.

4.4.1.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar em sua infraestrutura de Internet o sistema de aula online (EaD).

4.4.1.3. O treinamento deverá ser gravado e disponibilizado para o CONTRATANTE em até 5 dias após sua execução.

4.4.1.4. Todas as despesas decorrentes do treinamento, tais como: disponibilidade de instrutor(es), ferramentas e outras despesas diretas ou indiretas com o treinamento, ocorrerão exclusivamente por conta da CONTRATADA.

4.4.1.5. A carga horaria do treinamento será de, no mínimo, 8 horas/aula. Todos os treinamentos deverão ser prestados de maneira ao-vivo online, via Zoom, Teams, ou outra ferramenta previamente alinhada entre as partes.

4.4.1.6. A CONTRATADA será convocada posteriormente a assinatura do contrato no prazo máximo de 10 (dez) dias para agendamento dos treinamentos contratados.

4.4.1.7. Todo material do curso, apostilas, pen drives, arquivos de instalação, pastas, dentre outros serão de responsabilidade da CONTRATADA.

4.4.1.8. Para realização dos cursos a turma deverá ter entre 2 a 6 pessoas com carga horária definidas em cada um dos treinamentos. Essa quantidade pode ser alterada havendo consenso entre CONTRATANTE e CONTRATADA previamente.

4.4.1.9. Os profissionais da CONTRATADA deverão ser certificados pelo fabricante nos respectivos treinamentos a serem ministrados.

4.4.1.10. Os treinamentos poderão ser ministrados durante a semana, em dias úteis, de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00hs de acordo com disponibilidade da CONTRATANTE não podendo ter turnos menores que 4 horas por dia.

4.4.1.11. Treinamentos técnicos para a família de ferramentas SAP B.O. para os seguintes tópicos:

- TREINAMENTO SAP Web Intelligence

Utilizado nos diversos relatórios analíticos. Ex: Relatórios de Passageiros, Viagens, Indicadores, Frotas, Ocorrências

- TREINAMENTO SAP Lumira Discovery;

Solução de Self-Services BI que possibilitará aos próprios gestores fazerem seus relatórios e a TI do PRODERJ a produzir saídas rapidamente.

- TREINAMENTO SAP Lumira Designer

Solução sofisticada de dashboards. No CIMU consta os dashboards à dar manutenção: PMAT BE, PMAT BU, CIMU, CATRA

- TREINAMENTO Administration – BI platform

Necessário para gerenciar a plataforma do CIMU, inclusive em questões de arquitetura, serviços, segurança, etc.

- Business Intelligence - Analysis and Design Studio;
- TREINAMENTO SAP BI Mobile:
O CIMU utiliza o SAP BI Mobile e possui relatórios disponibilizados nele. Importante para dar manutenção e/ou construir novos relatórios para mobile.g) Business Intelligence – Dashboards;
- TREINAMENTO SAP Information Design Tool:
Solução de camada semântica, importante para disponibilização de universos para as ferramentas de apresentação. CIMU constam dois universos à dar manutenção.

4.4.1.12. O conteúdo programático e cursos disponíveis para cada tópico bem como carga horária podem ser consultados no site oficial da fabricante (<https://training.sap.com/certification/validity> e <https://training.sap.com/content/sap-analytics-training>).

4.4.1.13. Os cursos deverão ser fornecidos por demanda, sobre a quantidade de alunos (mínimo 2) considerando a carga horária de cada treinamento de acordo com o Fabricante.

4.4.1.14. O treinamento deverá ser realizado em laboratório do PRODERTJ, na cidade do Rio de Janeiro em horário e datas acordados entre as partes ou por videoconferência, com material em português.

4.4.2. Suporte Técnico

4.4.2.1. Os serviços de suporte destina-se à manutenção dos programas em perfeitas condições de funcionamento, pela realização de configurações, ajustes e reparos necessários, bem como pela orientação aos usuários acerca das melhores práticas de utilização das ferramentas. A realização de atividades preventivas recomendadas pelo fabricante, deverão ser fornecidos juntamente com as licenças de software, o serviço de suporte técnico com atualizações, implantação de patches de correção e upgrades, sem qualquer custo adicional pelo período de vigência do contrato, prorrogáveis conforme normas da CONTRATANTE.

4.4.2.2. O suporte técnico dos produtos que compõem o objeto será de , no mínimo, 12 (doze) meses, a contar da ativação.

4.4.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de suporte técnico por meio das modalidades pela Internet, em regime padrão de atendimento. Com a disponibilização de uma infraestrutura de atendimento.

4.4.2.4. Nos chamados técnicos de suporte devem estar registrados, de forma clara, a descrição do problema, a severidade do mesmo, além da data e horário da abertura do chamado.

4.4.2.5. Não haverá custos adicionais para o CONTRANTE, quanto ao número de incidentes técnicos e volume de abertura dos chamados, independente da criticidade do mesmo.

4.4.2.6. O suporte técnico será prestado por meio de atendimento através de e- mail, telefone, ou visita local, conforme a necessidade da CONTRATANTE.

4.4.2.7. Atualização de versões de software deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE.

4.4.2.8. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA para a início de atendimento e disponibilização da solução, serão considerados os períodos entre 08:00 e 20:00,

em dias úteis, e serão desconsiderados os períodos em que à CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.

4.4.2.9. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro abaixo:

Prioridade	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo para solução do problema
1	Pedidos de orientação sobre utilização – não relacionados a perdas de funcionalidade – sugestões de melhorias em produtos e/ou sua documentação	2 horas úteis após abertura do chamado.	02 (dois) dias úteis. O atendimento será concluído com a apresentação ao usuário da resposta à dúvida ou sugestão apresentada
2	Reportes de perda parcial de funcionalidades ou funcionamento em desacordo com as especificações	4 horas úteis após abertura do chamado.	03 (três) dias úteis. O atendimento será concluído com a normalização da operação da funcionalidade reportada
3	Problema restringe o pleno funcionamento do software em ambiente de produção. Reportes de inoperância da solução ou insuficiência crítica de desempenho, requerendo intervenção imediata de um analista da CONTRATADA.	01 (um) dia útil	01 (um) dia útil. O atendimento será concluído com a normalização da operação da solução
4	Problema não afeta o funcionamento do software em ambiente de produção ou problema inerente aos demais ambientes	24 horas úteis após abertura do chamado.	72 horas úteis após abertura do chamado.
5	Instalação de novas versões /ou aplicação de correções programadas nos produtos da solução.	2 dias corridos	10 dias corridos após abertura do chamado.

4.4.2.10. Serviços de Suporte Técnico Assistido para configuração do ambiente e de construção de painéis de indicadores com as licenças SAP Business Objects (BO).

4.4.2.11. Os serviços de Suporte técnico assistido para configuração do ambiente e de construção de painéis de indicadores consistem em:

- Levantamento do ambiente e desenho do Land Scape arquitetural dos servidores de Desenvolvimento e Produção;
- Instalação do Softwares previstos nos pacotes de licenciamentos;
- Otimização do Software nos ambientes instalados;
- Realização de Tuning para melhoria de performance;
- Entrega do Manual de instalação com passo a passo de instalação, configuração, customização e Tuning;

- Ativação e disponibilização dos serviços de Auditoria dos softwares instalados;
- Ativação de todos os repositórios de dados dos softwares instalados;
- Cadastramento de todos os usuários e configuração de perfis de acordo com os tipos e níveis de usuários cadastrados;
- Parametrização de todos os softwares envolvidos na configuração;
- Configuração dos softwares nos ambientes de desenvolvimento e produção do PRODERJ
- Suporte técnico assistido, baseado em tecnologia de Business Intelligence – BI para soluções SAP;
- Organização, planejamento, desenvolvimento, implantação, parametrização, apoio ao gerenciamento, suporte técnico, execução, operação e monitoramento continuado do ambiente de tecnologia da informação de Business Intelligence;
- As UST planejadas serão definidas na ordem de serviço, onde 1h é igual a 1UST e as estimativas serão calibradas em 0,80 das USTs planejadas para demandas de Baixa complexidade e em 1,25 das UST planejadas para demandas de Alta Complexidade. Para demandas de média complexidade não existirá calibragem.

4.4.4.12. As complexidades das configurações e da construção dos painéis serão definidas pela SETRAM e PRODERJ, de acordo com o tamanho de processos de carga e painéis envolvidos na configuração contratada na abertura da ordem de serviço.

4.5 Transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas e transição

4.5.1. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá promover a transição contratual com vistas a não impactar a rotina do órgão CONTRATANTE.

4.5.2. Entende-se por transição contratual, a transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive mediante capacitação de servidores do órgão CONTRATANTE ou de técnicos por ela indicados, para fins de migração da solução para a eventual nova contratação com fornecedor diverso.

4.5.3. A transferência de conhecimento se dará através dos treinamentos.

4.6. Critérios e práticas de sustentabilidade

4.6.1. A CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o Decreto Estadual nº 43.629/2012.

4.7. Possibilidade de subcontratação

4.7.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total dos serviços objeto da licitação.

4.7.2. O mercado de Tecnologia da Informação, conforme contratações similares executadas por outros órgãos da Administração Pública, possui empresas com capacidade para execução integral das parcelas do

objeto previstas para a licitação, não havendo justificativa técnico-econômica para admissão de subcontratação parcial do objeto.

4.7.3. É inadmissível subcontratação total, por ofensa às normas regentes dos contratos administrativos, conforme entendimento consolidado na jurisprudência dos tribunais de controle de externo.

4.7.4. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada.

4.8. Análise de risco de sobreposição

4.8.1. Não existe o risco de sobreposição de contratação porque o PRODERJ e SETRAM não possuem as licenças solicitadas pelo projeto CIMU-RJ.

4.9. Requisitos indispensáveis para a segurança das informações

4.9.1. O fornecedor assinará um Termo de Compromisso, Sigilo e Confidencialidade, emitido pela CONTRATANTE, acerca das disposições abaixo enumeradas, cujo modelo constará como anexo do Termo de Referência.

4.9.2. Compromisso da CONTRATADA, por si, por seus empregados a manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, a respeito dos negócios, projetos, ideias, produtos, clientes ou serviços aos quais venha a ter acesso, em decorrência da execução do contrato.

4.9.3. A CONTRATADA se obriga a revelar as informações decorrentes da contratação, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.

4.9.4. O fornecedor se obriga também a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela SETRAM e PRODERJ, atendendo os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes ao objeto contratado, responsabilizando-se em caso de quebra de sigilo ou mau uso das informações obtidas por proponente ou preposto.

4.9.5. O fornecedor deverá assegurar que seus empregados estejam cientes e que devem obedecer à Política de Segurança da Informação da SETRAM e PRODERJ e também de garantir adequação às políticas estabelecidas. O CONTRATANTE deverá atualizar o proponente sobre quaisquer alterações ocorridas nessas políticas.

4.9.6. O fornecedor fará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes dos riscos associados com problemas inerentes à segurança da informação.

4.10. Autorizações e Licenças necessárias para a execução do objeto

4.10.1. A ativação do produto poderá ser feita de forma remota. As licenças deverão ser disponibilizadas para o e-mail: supmob.setram@gmail.com

4.11. Forma de seleção do fornecedor

4.11.1. Entendemos, salvo melhor juízo, que a forma de contratação deva ser através de licitação em 2 lotes. Portanto, a seleção do fornecedor deverá ser mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica, no tipo menor preço por lote, nos termos da Lei nº 8.666/1993 e da Lei nº 10.520/2002.

Lote 1 – SUBSCRIÇÃO DE USO DE SOFTWARES SAP B.O 4.3

Item	Descrição	Tipo de Licenciamento	Quantidade
1.1	12 meses de Subscrição de software SAP BusinessObjects Enterprise CS	Bloco de 10 (dez) sessões concorrentes	1
1.2	12 meses de Subscrição de software SAP BusinessObjects Enterprise (user)	1(um) usuário nomeado	3

Lote 2 – Serviços de Treinamentos SAP e Suporte Técnico Assistido para configuração do ambiente e de construção de painéis de indicadores com as licenças SAP Business Objects (BO).

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
1.1	Treinamentos SAP	Por turma	6
1.2	Banco de USTs (Unidade de Serviço Técnico) de prestação de serviços Suporte Técnico Assistido de configuração dos produtos SAP BO para customização do ambiente (por demanda)	UST	Estimado em 1.500

4.11.2. As complexidades das configurações e da construção dos painéis serão definidas pela SETRAM e PRODERJ, de acordo com o tamanho de processos de carga e painéis envolvidos na configuração CONTRATADA na abertura da ordem de serviço.

5. PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA

5.1. O prazo de entrega, inclusa a ativação das licenças é de até 20 dias, a contar da assinatura do contrato e na forma do art. 110 da Lei n. 8.666/1993.

5.2. O prazo de vigência do contrato da subscrição do software terá a duração da própria subscrição, de 12 (doze) meses após o recebimento definitivo.

5.3. A CONTRATADA sujeitar-se-á aos acréscimos e supressões, na forma do art. 65, da Lei. n 8.666/93.

5.4. A garantia dos produtos que compõem o objeto será de, no mínimo, 12 (doze) meses, a contar da ativação.

5.5. As expectativas de prazos poderão ser ajustadas, conforme disponibilidade da SETRAM, alinhamento e acordo entre as partes ou mediante justificativa plausível por parte da CONTRATADA, a ser aprovada pela CONTRATANTE.

5.6. Sobre o local de entrega, a ativação do produto poderá ser feita de forma remota.

6. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO

6.1. Os serviços serão prestados de acordo com os prazos e condições previstos e as demais condições que constarem do contrato e serão acompanhados através de Acordo de Níveis de Serviço.

6.2. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por representante(s) do CONTRATANTE especialmente designado(s) pelo órgão CONTRATANTE conforme ato de nomeação, tal fiscalização ainda seguirá os pressupostos a serem vistos neste Termo.

6.3. Os serviços cujos padrões de qualidade e desempenho estejam em desacordo com a especificação deste Termo de Referência serão recusados pelo responsável pela execução e fiscalização do contrato, que anotará em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

6.4. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versões de software deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE.

7. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. O Contrato serão avaliados por Acordo de Níveis de Serviço – ANS, como instrumento para avaliação e controle de qualidade e desempenho dos serviços prestados pela CONTRADA. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro abaixo:

Prioridade	Descrição	Prazo para início de atendimento	Prazo para solução do problema
1-CRÍTICA	Pedidos de orientação sobre utilização – não relacionados a perdas de funcionalidade – sugestões de melhorias em produtos e/ou sua documentação	2 (duas) horas úteis após abertura do chamado.	02 (dois) dias úteis. O atendimento será concluído com a apresentação ao usuário da resposta à dúvida ou sugestão apresentada

2- ALTA	Reportes de perda parcial de funcionalidades ou funcionamento em desacordo com as especificações	4 (quatro) horas úteis após abertura do chamado.	03 (três) dias úteis. O atendimento será concluído com a normalização da operação da funcionalidade reportada.
3- MÉDIA	Problema restringe o pleno funcionamento do software em ambiente de produção. Reportes de inoperância da solução ou insuficiência crítica de desempenho, requerendo intervenção imediata de um analista da CONTRATADA.	01 (um) dia útil	01 (um) dia útil. O atendimento será concluído com a normalização da operação da solução.
4- BAIXA	Problema não afeta o funcionamento do software em ambiente de produção ou problema inerente aos demais ambientes	24 (vinte e quatro) horas úteis após abertura do chamado.	72 (setenta e duas) horas úteis após abertura do chamado.
5- MUITO BAIXA	Instalação de novas versões /ou aplicação de correções programadas nos produtos da solução.	2 (dois) dias corridos	10 (dez) dias corridos após abertura do chamado.

7.2 Para realizar abertura de chamados mediante a utilização dos seguintes meios de comunicação:

I - Telefone: Horário comercial (7h às 19h nos dias úteis);

II - Correio eletrônico (e-mail) e portal de atendimento: 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano;

7.3. Caso a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (Proxy, firewall, browser, serviços de rede, serviços de banco de dados, fornecimento de backup, recursos de aplicação) não haverá contabilização de horas para cálculo de tempo do ANS até que a CONTRATANTE repasse as informações solicitadas, ou resolva o problema de ambiente.

7.4. Gravidade x Urgência (crítica ou alta) - o atendimento não poderá ser interrompido até o problema ser solucionado.

7.5. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos para respostas aos acionamentos, de acordo com o nível de severidade definido.

7.6. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado, podendo ser reclassificado a seu critério. Nesses casos, será iniciada nova contagem de prazo para atendimento. Serão aplicadas glosas/multas por descumprimento de nível de serviço, conforme valores a seguir:

- a) 0,50% por demanda categorizada como “CRÍTICA” não atendida no prazo;
- b) 0,30% por demanda categorizada como “ALTA” não atendida no prazo;
- c) 0,20% por demanda categorizada como “MÉDIA” não atendida no prazo;
- d) 0,10% por demanda categorizada como “BAIXA” não atendida no prazo;
- e) 0,10% por demanda categorizada como "MUITO BAIXA" não atendida no prazo; e
- f) 0,10% por produto em atraso (calculado por dia de atraso).

7.7. Os descontos/multas por descumprimento dos níveis de serviços não serão aplicados as demandas não rotineiras, como por exemplo, instalação de novas versões de sistema. Também não serão aplicados se o CONTRATANTE der causa ao atraso, circunstância que deverá ser demonstrada em relatório, ficando sujeita à análise e aprovação da Comissão de Fiscalização.

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

7.9. 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.

7.10. Ficam resguardadas as sanções previstas nos art. 86 a 88, da Lei nº 8.666/1993.

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. Qualificação Técnico-Operacional

8.1.1. Todos os licitantes deverão apresentar, para fins de comprovação da Qualificação Técnica, os seguintes documentos:

LOTE 1

a) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação. A referida aptidão será feita por atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

b) o licitante deverá apresentar Certificado ou Declaração oficial, comprovando as seguintes competências:

I. Ser revendedora SAP oficial de licenças;

LOTE 2

c) Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o objeto da licitação. A referida aptidão será feita por atestados, fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

d) o licitante deverá apresentar Certificado ou Declaração oficial, comprovando as seguintes competências:

I. Comprovação de possuir os seguintes Certificados Oficiais:

a) SAP Certified Application Associate: SAP BusinessObjects Web Intelligence 4.0;

- b) SAP Certified Application Associate: SAP BusinessObjects Data Services 4.x;
- c) SAP Certified Application Associate: SAP BusinessObjects Business Intelligence platform 4.0;
- d) SAP Certified Support Associate - Incident Management with SAP BusinessObjects;

II. Atestado comprovando ter ministrado cursos oficiais da fabricante.

9. PAGAMENTO

9.1. O pagamento referente a subscrições e licenças será efetuado em parcela única pela SETRAM, à efetiva assinatura do contrato, entrega dos materiais, mediante apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/Fatura), em via devidamente atestadas, após a análise e manifestação da SETRAM.

9.2. O pagamento referente as demais serviços, como treinamentos e atendimento especializado(suporte) aos itens de licenciamentos serão efetuados pela SETRAM em parcelamentos por demanda, à efetiva realização os serviços, mediante apresentação da documentação da empresa (Nota Fiscal/Fatura), em via devidamente atestadas, após a análise e manifestação da SETRAM.

9.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei Federal nº 8.666/93.

9.4. Reajuste de preços

9.4.1. O contrato terá nos primeiros 12 (doze) meses valor de custo fixo conforme as condições previstas de pagamento no contrato, que poderão ser reajustáveis, acrescido da correção estimada do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA para o corrente ano.

9.4.2. O prazo contratual do pagamento poderá ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, de acordo com o interesse e a necessidade da Administração, com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 57 da Lei Federal n. 8.666/93.

10. GARANTIA

10.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias, contado da assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia, correspondente ao percentual 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, dentre uma das modalidades previstas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

10.2. O referido percentual resguarda a complexidade do objeto e os riscos envolvidos, enquanto solução de TIC, visando impedir a inexecução, mesmo que parcial do objeto e danos ao erário público.

10.3. A CONTRATANTE ficará autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de: prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele

previstas; prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato.

10.4. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

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

10.6. Nos casos em que valores de multas venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato. A garantia tratada neste tópico se refere à garantia do contrato.

11. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

11.1. O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do presente instrumento e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial.

11.2. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos e esclarecimentos solicitados.

11.3. O Gestor do Contrato é o responsável pelo gerenciamento do contrato, planejamento dos pedidos, coordenação da execução contratual, comunicação com a CONTRATADA e elaboração das tratativas administrativas necessárias à fiel execução do objeto contratual.

11.4. O Gestor do Contrato será nomeado dentre os Servidores da CONTRATANTE, por meio de Portaria, após a formalização do Contrato Administrativo.

11.5. O Gestor do Contrato deverá auxiliar e orientar a Fiscalização do contrato sempre que necessário, visando a perfeita execução contratual.

11.6. Os Fiscais do Contrato são responsáveis pela fiscalização da execução contratual.

11.7. Os Fiscais do Contrato poderão ser nomeados individualmente por, a depender da complexidade do objeto, em comissão com no mínimo três servidores.

11.8. Os Fiscais do Contrato anotarão em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, determinando, quando necessário, à regularização de falhas e/ou defeitos observados.

11.9. Esta fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiro, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, não implicando também, corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70, da Lei Federal n. 8.666/93).

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRANTE

12.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, através de comissão ou servidor especialmente designado (Fiscais do Contrato), verificando minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes neste instrumento e na proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

12.2. Notificar por escrito à CONTRATADA toda e qualquer imperfeição, falha e/ou irregularidade verificada no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado e/ou corrigido. Exigir a qualquer tempo da CONTRATADA os documentos que comprovem o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do Contrato, bem como todas as qualificações que ensejem sua habilitação.

12.3. Designar representantes para gestão e fiscalização do contrato nos termos do art. 67 da Lei Federal n. 8.666/93.

12.4. Receber o objeto do contrato através do setor responsável por seu acompanhamento ou fiscalização, em conformidade com o art. 73 da Lei Federal n. 8.666/93.

12.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA em conformidade com o disposto previsto neste documento.

12.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ação e/ou omissão da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos e/ou subordinados.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes neste instrumento, assim como em sua proposta, assumindo exclusivamente os riscos e as despesas decorrentes da perfeita execução contratual.

13.2. Prestar os serviços objeto do contratado conforme as especificações contidas neste instrumento.

13.3. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas que antecede a data de entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

13.4. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato, fornecendo o nome completo, telefone e e-mail do indicado.

13.5. Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e de qualificação exigidas neste instrumento.

13.6. Sujeite-se a mais ampla e irrestrita fiscalização por parte da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos necessários, atendendo às reclamações formuladas e cumprindo todas as orientações, visando fiel cumprimento do contrato.

13.7. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do contrato, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.

13.8. Emitir nota fiscal ou recibo em nome do (NOME DO ÓRGÃO), CNPJ(NÚMERO).

13.9. Compromisso da CONTRATADA, por si, por seus empregados a manter total sigilo e confidencialidade no que se refere a não divulgação, por qualquer forma, de toda ou parte das informações ou documentos a ela relativos, a respeito dos negócios, projetos, ideias, produtos, clientes ou serviços aos quais venha a ter acesso, em decorrência da execução do contrato.

13.10. A CONTRATADA se obriga a revelar as informações decorrentes da contratação, exclusivamente, a seus prepostos e funcionários diretamente envolvidos nas atividades que fazem uso ou tenham acesso permanente ou eventual às mesmas.

13.11. O fornecedor se obriga também a respeitar integralmente as normas de segurança estabelecidas pela SETRAM, atendendo os padrões de segurança e controle para acesso e uso das instalações e equipamentos, zelando por sua integridade, mantendo sigilo e considerando confidenciais todos os dados e informações pertinentes ao objeto contratado, responsabilizando-se em caso de quebra de sigilo ou mau uso das informações obtidas por proponente ou preposto.

13.12. O fornecedor deverá assegurar que seus empregados estejam cientes e que devem obedecer à Política de Segurança da Informação da SETRAM e também de garantir adequação às políticas estabelecidas. O CONTRATANTE deverá atualizar o proponente sobre quaisquer alterações ocorridas nessas políticas.

13.13. O fornecedor fará os esforços necessários para garantir que seus empregados e representantes estejam inteiramente cientes dos riscos associados com problemas inerentes à segurança da informação.

13.14. Em caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas na Lei 8.666/93 e demais normas pertinentes, assegurados, nos termos da lei, a ampla defesa e o contraditório.

13.15. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

14. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

14.1. O PRODERJ já hospeda o sistema CIMU com as devidas licenças SAP B.O. (temporárias), restando apenas a contratação das subscrições dessas licenças para a colocação do referido sistema em produção. Portanto consideramos necessária e viável a contratação dos serviços descritos neste Termo de Referência.

15. RESULTADOS ESPERADOS

15.1. Viabilizar o sistema CIMU já desenvolvido e custeado pelo Banco Mundial, com a aquisição das ferramentas de coleta e tratamento de dados próprias para os dados específicos de mobilidade urbana como:

- Permitir a interoperabilidade com outras unidades organizacionais, com sinergia e eficiência no quesito utilização comum, concomitante com a capacidade de aproveitamento e integração com as demais estruturas de dados existentes e provenientes das diversas plataformas tecnológicas e de dados existentes no âmbito do PRODERJ e demais órgãos indicados pela SETRAM.
- Ampliar a capacidade de desenvolvimento de painéis e indicadores de forma direta por qualquer usuário autorizado, através de facilidades do tipo "self-service BI";
- Potencializar o princípio de interoperabilidade e promover o compartilhamento e a disponibilização de painéis para o acesso público, de modo a assegurar maior transparência bem como a transferência de informações.
- Potencializar a imagem institucional da SETRAM e garantir a descoberta e o compartilhamento de fatos e informações relevantes de mobilidade urbana, provendo transparência a todas as partes interessadas, internas e externas a partir de plataforma analítica viabilizadora que o sistema CIMU.

Eduardo Verano Mauro
Superintendente de Mobilidade Urbana
ID Funcional Nº 5128458-8

Rio de Janeiro, 30 outubro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Verano Mauro, Superintendente**, em 30/10/2023, às 12:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do [Decreto nº 48.209, de 19 de setembro 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 **62327406** e o código CRC **E40DE391**.

Referência: Processo nº SEI-100001/000958/2023

SEI nº 62327406

Av. Nossa Sra. de Copacabana, 493, 9º ao 11º andar - Bairro Copacabana, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.031-000
Telefone: