



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

SISTEMA DE COMPRAS, LICITAÇÕES, CONTRATOS E INSTRUMENTOS CONGÊNERES
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Estudo Técnico Preliminar - ETP Nº 2179384/2024 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Conforme processo eletrônico nº 7002307-71.2021.8.08.0000, as contratações devem ser precedidas de Estudos Técnicos Preliminares (ETP's), atendendo ao disposto na Lei nº 14.133/2021 e na Instrução Normativa nº 40/2020, tal como estabelece a Norma Introdutória NP 01.

Objetivando subsidiar a elaboração do ETP, importante examinar os normativos (normas, regras, preceitos e legislações) que disciplinam os materiais/equipamentos a serem adquiridos, de acordo com sua natureza, além de analisar as aquisições anteriores do mesmo objeto, a fim de identificar as inconsistências ocorridas nas fases de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e recebimento e utilização dos materiais/equipamentos.

Orientações para elaboração do Estudo Técnico Preliminar, encontram-se disponíveis na Intranet do PJES, em "[Norma de Procedimentos](#)" - [Formulários da NP 01](#) - Sistema de Compras, Licitações e Contratos.

1- INFORMAÇÕES BÁSICAS:

Número do processo administrativo:

7005218-51.2024.8.08.0000 - Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ

Área requisitante:

Secretaria de Tecnologia da Informação

2- DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO:

Com a instituição do Processo Judicial Eletrônico - PJe pela Resolução nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e a conseguinte criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, através da Resolução nº 335/2020 do mesmo Conselho, o Sistema de Justiça brasileiro tem passado por consideráveis transformações, sobretudo, no sentido de facilitar o acesso à jurisdição, otimizar a força de trabalho e racionalizar o gasto de recursos públicos.

A iniciativa da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro - PDPJ-Br, deixou notório o objetivo do CNJ em modernizar a plataforma do Processo Judicial Eletrônico, de forma a transformá-la em um sistema multisserviço, isto é, um sistema que permita os tribunais fazerem adequações conforme suas particularidades e que garanta, ao mesmo tempo, a unificação do trâmite processual no Brasil. Para isto, o CNJ vem incentivando o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, preservando os sistemas públicos em produção, mas consolidando pragmaticamente a política para a gestão e expansão do Processo Judicial Eletrônico – Pje.

O desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, incentivado pelo CNJ, requer que os tribunais tenham sistemas flexíveis e adaptáveis. Uma fábrica de software pode garantir que o PJES atenda a essas diretrizes, adaptando seus sistemas conforme necessário para alinhar-se às políticas nacionais.

O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES possui atualmente uma série de serviços e de informações que são prestadas ao cidadão de maneira digital. São exemplos desses serviços: a disponibilização de informações acerca de processos administrativos e judiciais em primeira e segunda instância; disponibilização de diversas formas de consultas processuais, custas e certidões para o cidadão e advogados de todo o Brasil; há também integrações com diversos órgãos parceiros do PJES como o CNJ.

Além dos serviços prestados ao cidadão, há também sistemas de informação e canais de comunicação que atendem às necessidades dos usuários internos do PJES, como sistemas de contratos, convênios, aquisição e distribuição de bens, que são estratégicos para o funcionamento eficiente da instituição. A contratada assegura a sustentação, evolução e monitoramento contínuo desse sistema.

A contratação de uma fábrica de software permite ao PJES responder prontamente a novas demandas que possam surgir. O desenvolvimento de novos sistemas ou a adaptação dos existentes para atender a novas necessidades é facilitado pela expertise e capacidade de resposta rápida que uma fábrica de software especializada oferece.

Ademais, a contratação de uma empresa dedicada ao desenvolvimento e manutenção de software assegura a alocação de profissionais altamente capacitados, economizando tempo e custos que seriam necessários para formar uma equipe interna com o mesmo nível de especialização. Isso resulta em uma maior eficiência operacional e na racionalização dos gastos públicos.

Nesse mister, é necessário que o TJES disponha dos serviços de desenvolvimento de software, bem como de sustentação e operação daqueles já existentes em seu ambiente, de forma a prover às áreas fim do PJES, os sistemas e canais de comunicação necessários para suportar seus serviços e atividades.

Por fim, a contratação de uma fábrica de software é essencial para o PJES para garantir a continuidade, evolução e eficiência de seus sistemas de informação e serviços digitais. Esta contratação não apenas assegura o suporte necessário às operações atuais, mas também permite que o PJES esteja preparado para futuras demandas e alinhado com as diretrizes nacionais de modernização e unificação do sistema judiciário.

3- DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO :

1. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS:

1.1 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

1.1.1 Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pelo TRIBUNAL.

1.1.2 A execução dos serviços, além de supervisionada pela CONTRATADA, será fiscalizada por servidores do TRIBUNAL, que verificará a quantidade de serviços.

1.1.3 Além de seu aspecto quantitativo, os serviços e TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes.

1.1.4 O objeto abrange a prestação dos serviços de sustentação, automação, customização e evolução do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido).

1.1.5 O TRIBUNAL poderá exigir a atuação presencial em determinadas atividades, quando a atuação remota for insuficiente para o melhor atendimento de suas necessidades.

1.1.6 Serviços de sustentação compreendem as manutenções (adaptativa, evolutiva e corretiva) do sistema PJe.

1.1.7 A manutenção adaptativa consiste na adequação de aplicações que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidade visíveis a seus usuários. Exemplos: mudanças de versão de linguagem, sistemas gerenciadores de banco de dados, navegadores web, melhoria de performance, etc.

1.1.7 Manutenção evolutiva consiste na inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de necessidades de negócio e/ou imposições legais.

1.1.8 Manutenção corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos estabelecidos pelo

1.1.9 Serviços de Automatização e Customização consiste nos seguintes serviços de desenvolvimento evolutivo dos sistemas do Processo Judicial Eletrônico (PJe 1G e PJe 2G):

- Otimização do servidor da aplicação;
- Criação de novas funcionalidades;
- Apoio na resolução de Issues;
- Apoio na integração dos serviços estruturantes da PDPJ;
- Redução no volume de cherry pick em relação à versão nacional do PJe;
- Implementação de fluxos conectores ao legado;
- Levantamento de Issues com proposta de homologação ao CNJ aplicáveis à esta Especializada; e
- Consolidação de branch local estável.

1.1.10 Os serviços ora contratados abrangem a execução de todas as tarefas inerentes às disciplinas típicas de um processo de *software*:

- a) Requisitos e Análise;
- b) Arquitetura de *Software* e de Dados;
- c) Implementação (codificação);
- d) Teste;
- e) Apoio técnico e operação de *software*.

1.1.11 Os serviços contratados deverão ser prestados tendo como base as tarefas e as unidades de medidas (Unidade de Serviço Técnico) previstas no Catálogo de Serviços.

1.1.12 Os Serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões, metodologias, tecnologias e ferramentas utilizadas pelo TRIBUNAL, conforme o seu Ambiente Tecnológico.

1.1.13 É vedado à CONTRATADA entregar qualquer componente de software distinto ou com versão distinta do adotado e definido pelo TRIBUNAL, sem prévia autorização formal deste.

1.1.14 A CONTRATADA deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues durante 90 (noventa) dias subsequentes à entrega. O prazo será contado a partir do aceite definitivo e engloba todos os seus entregáveis.

1.1.15 O TRIBUNAL terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, componentes de arquitetura e de *software*, ferramentas de apoio à prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA adaptar-se à respectiva mudança, sem quaisquer custos adicionais para o TRIBUNAL.

2. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

2.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues durante 90 (noventa) dias subsequentes à entrega. O prazo será contado a partir do aceite definitivo e engloba todos os seus entregáveis.

2.2 Por entregáveis entendem-se os produtos decorrentes da execução dos serviços e artefatos entregues na execução destes, não se restringindo ao código fonte, *scripts* de *build*, de *deploy* e de banco de dados.

2.3 Findado o contrato, a CONTRATADA deverá prestar garantia para as Ordens de Serviços finalizadas antes do término da vigência contratual, por até 90 (noventa) dias corridos, contados do dia posterior ao último dia do contrato.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

3.1. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na tabela de indicadores a seguir:

IAP - INDICADOR DE ATENDIMENTO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir que as requisições sejam atendidas dentro do prazo estabelecido

Meta a cumprir	IAP $\geq$ 85%
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita por meio do relatório de serviços realizados durante o período
Fonte	Ferramenta JIRA do TRIBUNAL ou relatório de acompanhamento dos serviços disponibilizado pela contratada
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	(Total de requisições atendidas dentro do prazo/ Total de requisições abertas no período) X 100
Observações	1) serão utilizados dias úteis na medição. 2) os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador
Início da Vigência	A partir da emissão da OS
Fator de Abatimento por Desempenho (FAD 1)	A base de cálculo da glosa é o valor mensal do serviço Para valores do indicador IAP: IAP $\geq$ 85% - Pagamento integral 80% $\geq$ 85% - Glosa de 1,0 % 75% $\geq$ 80% - Glosa de 2,0 % 70% $\geq$ 75% - Glosa de 4,0 % 60% $\geq$ 70% - Glosa de 6.0 % IAP < 60% - Glosa de 8% e advertência e/ou multas de acordo com este termo

IRR - INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços prestados
Meta a cumprir	IRR $\leq$ 10%
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita por meio do relatório de serviços realizados durante o período
Fonte	Ferramenta JIRA do TRIBUNAL ou relatório de acompanhamento dos serviços disponibilizado pela contratada
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	(Total de requisições reabertas no período/ Total de requisições fechadas no período) X 100
Observações	
Início da Vigência	A partir da reabertura da OS

Fator de Abatimento por Desempenho (FAD 2)	A base de cálculo da glosa é o valor mensal do serviço Para valores do indicador IRR: IRR ≤ 10% - Pagamento integral 10% > IRR ≤ 12% - Glosa de 1,0 % 12% > IRR ≤ 14% - Glosa de 2,0 % 14% > IRR ≤ 16% - Glosa de 4,0 % 16% > IRR ≤ 20% - Glosa de 6.0 % IRR > 20% - Glosa de 8% e advertência e/ou multas de acordo com este termo
--	--

3.2 O valor da OS é obtido segundo a fórmula: $ValoresOS = (Qtd_{ust} * Val_{ust})$

Qtd_{ust} : Quantidade total de USTs da OS, conforme contagem detalhada de USTs aprovada pelo TRIBUNAL.

Val_{ust} : Valor contratual vigente da unidade de serviço técnico em reais.

3.3. O valor final a ser pago no mês é obtido segundo a fórmula: $Valor\ final\ OS\ mês = \sum ValorOS * FAD$

Onde:

$\sum ValorOS$: Somatório dos valores das OS recebidas definitivamente no mês de referência.

FAD: Fator de Abatimento por desempenho obtido conforme definido nos indicadores acima mencionados – *item 3 – “Nível Mínimo de Serviço.”*

3.4 A superação de uma das metas não é cumulativa, sendo assim não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e o não atendimento da mesma meta em outro período.

3.5 . Caso fique caracterizado que o descumprimento das metas dos indicadores foi provocado por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, estas faltas não serão consideradas no cálculo dos indicadores de desempenho.

3.6 Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo TRIBUNAL no decorrer do contrato.

3.7 O início da vigência dos indicadores será a partir do segundo mês de execução do contrato. O primeiro mês será considerado um período de adaptação da CONTRATADA. Nesse período os indicadores serão apurados, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções pelo descumprimento dos limites previstos.

4 FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. ARQUITETURA TECNOLÓGICA A SER CONSIDERADA

4.1.1. A CONTRATADA deverá utilizar as mesmas ferramentas e tecnologias adotadas no ambiente tecnológico do PJe, para o encaminhamento dos itens entregues e na atuação de demandas relativas ao contrato.

4.1.2. O TRIBUNAL tem ampla liberdade para atualizar as versões dos sistemas operacionais, dos gerenciadores de banco de dados, das linguagens de programação, das ferramentas de apoio ao desenvolvimento, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA, evoluir e se adaptar às respectivas mudanças.

4.1.3. A infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, necessária à prestação do serviço contratado, deverá estar operacional dentro do prazo máximo dos 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato, ocasião em que poderá ser objeto de inspeção pelo TRIBUNAL.

4.1.4. A seguir estão descritos os sistemas operacionais, bancos de dados e as principais ferramentas tecnológicas utilizadas no PJe. A critério do TRIBUNAL, novas tecnologias poderão ser incorporadas ao ambiente do PJe, cabendo à CONTRATADA manter seus empregados capacitados.

Softwares e Ferramentas Base Utilizados Pelas Aplicações	
HTML	Linguagem de marcação utilizada para produção de páginas web.
Javascript	Linguagem de programação interpretada, implementada como parte dos navegadores web.
JQuery	Biblioteca que provê facilidades em javascript e compatibilidade com múltiplos browsers.

PostgreSQL	Plataforma de aplicações web de código-fonte aberto e <i>front-end</i> baseado em <i>TypeScript</i> liderado pela Equipe Angular do Google e por uma comunidade de indivíduos e corporações.
Angular 6+	Plataforma de aplicações web de código-fonte aberto e <i>front-end</i> baseado em <i>TypeScript</i> liderado pela Equipe Angular do Google e por uma comunidade de indivíduos e corporações.
NodeJS	<i>NodeJS</i> é uma <i>software open-source, cross-platform</i> , e de um <i>runtime</i> de <i>JavaScript</i> que execute código de <i>JavaScript</i> a nível <i>backend</i> e <i>frontend</i> .
WildFly/JBoss	<i>JBoss</i> é um servidor de aplicação de código fonte aberto baseado na plataforma JEE e implementado completamente na linguagem de programação <i>Java</i> .
Java	Linguagem de programação orientada a objetos.
JSF 1.x	Especificação <i>Java</i> para a construção de interfaces de usuário baseadas em componentes para aplicações web.
Framework Seam	<i>Framework</i> para aplicações web desenvolvido pela <i>JBoss Application Server</i> , uma divisão da <i>Red Hat</i> , para o desenvolvimento de aplicações <i>Java EE</i> de maneira fácil, por meio da integração com tecnologias como <i>JavaServer Faces (JSF)</i> , <i>Java Persistence API (JPA)</i> , <i>Enterprise JavaBeans (EJB 3.0)</i> , <i>AJAX</i> e o Gerenciamento de processos de negócio.
GIT, Gitlab	Gerenciador de repositório de <i>software</i> .
Apache Maven 3.6.1+	Ferramenta de automação de compilação utilizada primariamente em projetos <i>Java</i> .
JBPM	É uma <i>engine</i> de <i>workflow</i> escrita em <i>Java</i> que é capaz de executar os processos descritos em <i>BPEL</i> ou seus próprios processos definidos na linguagem <i>JPDL</i> .

4.2. FERRAMENTAS PARA A GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.2.1. Serão adotadas as seguintes ferramentas informatizadas na gestão e execução do contrato por parte do TRIBUNAL:

- a) JIRA: Adotada pelo TRIBUNAL na sua esteira de desenvolvimento de sistemas, para a abertura e acompanhamento das ordens de serviços, integrada com a ferramenta GIT-GUB;
- b) GIT-HUB: Adotada pelo TRIBUNAL para o controle das versões e desenvolvimento das suas soluções informatizadas;

c) ASSYST: Adotada pelo TRIBUNAL para a abertura e acompanhamento de chamados de incidentes e problemas;

4.2.2. Será fornecido o devido acesso aos profissionais da CONTRATADA, sem ônus adicional para a mesma. O TRIBUNAL fornecerá documentação do seu uso e fluxos estabelecidos para a execução das ordens de serviços.

4.2.3. A critério do TRIBUNAL poderão ser substituídas e adotadas novas ferramentas devendo ter a devida comunicação prévia do planejamento das mudanças e preparação da equipe.

4.3. PREPARAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.3.1. Durante o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional ao TRIBUNAL, preparar a prestação dos serviços, fazendo o alinhamento com o TRIBUNAL acerca da sistemática de trabalho e fazendo os ajustes necessários para o bom andamento do contrato.

4.3.2. Será requerido junto à CONTRATADA:

4.3.2.1. A realização de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais contemplando minimamente:

- a) Apresentação do representante legal (preposto), informando endereço, telefone e e-mail;
- b) Entrega por parte da CONTRATADA, do Termo de Sigilo e Confidencialidade conforme modelo constante no

anexo, assinado pelo Representante legal;

c) Disponibilização dos recursos técnicos necessários para a equipe da CONTRATADA;

d) Esclarecimentos que se fizerem necessários acerca de questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato, tais como:

o Fluxo de comunicação;

o Roteiros;

o Modelo de documentos a serem usados;

o Definição de ferramentas a serem utilizadas, dentre outros.

4.4. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

4.4.1. A solicitação de serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS) em conformidade com a necessidade do TRIBUNAL ao longo da execução do contrato.

4.4.2. A Ordem de serviço emitida pelo TRIBUNAL e encaminhada à CONTRATADA, deverá conter:

a) Data da abertura da OS;

b) Descrição da demanda.

4.4.3. A CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis analisará a minuta e apresentará a proposta de execução da OS que deverá conter minimamente:

a) Previsão de itens de catálogos para atendimento da OS;

b) Estimativa de quantidade de USTs por item;

c) Estimativa total de USTs da OS;

d) Data prevista de execução;

e) Data prevista para conclusão da Ordem de Serviços.

4.4.4. O TRIBUNAL poderá solicitar maiores informações ou alterações sobre a proposta de execução da OS.

4.4.5. A CONTRATADA deverá fornecer as informações ou realizar os ajustes e apresentar proposta de execução atualizada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

4.4.6. O mesmo prazo dispõe o TRIBUNAL para analisar a nova proposta.

4.4.7. A autorização da OS se dará mediante assinatura do fiscal do contrato, seja física ou de forma eletrônica, através de ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento dos serviços, se de outra forma não dispuser o TRIBUNAL.

4.4.8. A CONTRATADA deverá, ao término de cada OS, a critério do TRIBUNAL, repassar para os técnicos do TRIBUNAL todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas, especificações e etc.

4.4.9. Poderá ser exigida da CONTRATADA a entrega de relatório descritivo das tarefas executadas em cada OS, os estudos realizados, as configurações aplicadas, os resultados obtidos, os códigos-fonte ou fluxos implementados e demais informações de relevância para o TRIBUNAL.

4.5. MUDANÇA NAS OS

4.5.1. Após o início de sua execução, o escopo ou prazos definidos para uma ordem de serviço somente poderão ser alterados pela CONTRATADA, por meio de solicitação junto ao TRIBUNAL, que poderá autorizar ou não a alteração.

a) Entende-se por escopo de uma OS a demanda solicitada e os seus respectivos produtos.

4.5.2. O TRIBUNAL poderá cancelar tarefas específicas de uma OS através de uma solicitação de mudança, no entanto, a quantidade de UST efetivamente consumida será contabilizada para fins de faturamento.

4.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4.6.1. A execução das tarefas que compõem as ordens de serviços se dará por meio de Catálogo de Serviços.

4.6.2. O Catálogo de Serviços descreve o conjunto de tarefas passíveis de serem demandadas pelo TRIBUNAL no escopo de uma OS.

4.6.3. Para cada atividade (item de catálogo) descrita no Catálogo de Serviço, serão especificados:

a) Caracterização do serviço: descrição da atividade e seus entregáveis;

b) A quantificação base de UST para aquela execução;

c) O perfil profissional para execução daquela atividade;

d) O fator multiplicador, de acordo com a complexidade para cada UST estimada.

4.6.4 O Catálogo de Serviço consta no Adendo V anexo ao Termo de Referência.

4.7. REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

4.7.1. O Catálogo de Serviços poderá ser revisto pelo TRIBUNAL, para o saneamento de inconformidades observadas inclusão de novas tarefas (itens de catálogo inerentes ao objeto da contratação).

4.7.2. Para os casos em que revisão seja proposta pela CONTRATADA, esta deverá solicitar a alteração previamente ao TRIBUNAL, que poderá aprovar ou não a alteração.

4.7.3. A revisão do catálogo se dará sob demanda.

4.7.4. 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.

4.7.5. Novas tarefas passíveis de contratação poderão ser acrescentadas ao Catálogo de Serviços, desde que estejam relacionadas ao objeto desta contratação.

4.8. FLUXO DE REVISÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

4.8.1. As eventuais necessidades de alteração serão objeto de análise pelo TRIBUNAL, que utilizará como referência, principalmente:

- a) A similaridade e a proporcionalidade com outros itens previstos no Catálogo de Serviço;
- b) A coleta de características, base histórica e outros insumos sobre serviços já executados pelo TRIBUNAL no âmbito de desenvolvimento e sustentação do sistema PJe; c) Diretrizes metodológicas e padrões de mercado;
- d) Consulta a outros profissionais especializados.

4.8.2. Para cada item de catálogo a ser alterado ou incluído ao Catálogo de Serviços, a CONTRATADA deverá apresentar:

- a) Justificativa e fundamentação das alterações propostas;
- b) Proposta de especificação do item, em conformidade com o modelo adotado pelo Catálogo de Serviços, contemplando no mínimo: grupo de atividade, atividade, unidade de medida, variações (quando aplicável), entregáveis, perfil profissional, quantitativo unitário de UST, fator multiplicador, condições e índices de ajustes (quando aplicável).

4.8.3 Os itens alterados ou novos itens a serem incluídos deverão ser executados pelo menos uma vez na forma de piloto, antes de serem incorporados ao Catálogo de Serviços.

4.8.4. O TRIBUNAL definirá a duração do piloto, em comum acordo com a CONTRATADA.

4.8.5. Os itens em piloto serão executados e remunerados considerando o quantitativo de UST, os NMS e as condições estabelecidas na respectiva proposta.

4.8.6. A execução dos itens em piloto deverá ser rigorosamente acompanhada pelo TRIBUNAL e detalhada pela CONTRATADA visando validar a aplicabilidade da proposta de especificação.

4.8.7. Itens de catálogo cujas propostas de especificação tenham sido validadas mediante piloto e aprovadas pelas partes contratuais passarão a compor o Catálogo de Serviços provisoriamente até sua efetivação por meio de aditivo.

4.9 CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

4.9.1. Por se tratar de um serviço de natureza continuada, as entregas ocorrerão sob demandas e serão computadas entre o período que compreende o primeiro e último dia de cada mês.

4.9.2. Para isto serão destinados ao longo de 12 meses do contrato:

- a) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe fixo; e
- b) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe excedente; e
- c) 7.008 USTs para o serviço de Automação, Customização e Evolução – PJe.
- d) 1428 agentes para Serviços de Monitoramento e Gerenciamento

4.9.3 Em um plano de execução que prevê as seguintes etapas:

- a) Primeiro mês: entrega do Planejamento Operacional e as configurações - operação em 10% (dez por cento) da capacidade máxima;
- b) Segundo a Terceiro mês: - operação em 20% (vinte por cento) da capacidade máxima;
- c) Quarto a Sétimo mês: - operação em 50% (cinquenta por cento) da capacidade máxima;
- d) Oitavo ao Décimo segundo mês: operação em 100% (cem por cento) da capacidade máxima.

Fases	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12
Planejamento Operacional												
Setup (10%)												
Warm-up (20%)												
Fase 01(50%)												
Fase 02 (100%)												

5 REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

5.1 REGRA DE MEDIÇÃO

- 5.1.1. As tarefas do Catálogo de Serviços que compõem as ordens de serviços são especificadas em USTs, que é a métrica adotada para medição da produtividade.
- 5.1.2. A CONTRATADA será remunerada pelos serviços prestados no âmbito da Ordem de Serviço, de acordo com as entregas efetivamente realizadas, observando os Níveis Mínimos de Serviço definidos.
- 5.1.3. A contagem detalhada das USTs consumidas durante e após a execução dos serviços que compõem a ordem de serviço para fins de aferição do cumprimento dos níveis mínimos de serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.1.4. Ao final da execução da OS, a CONTRATADA deverá entregar a contagem detalhada de USTs consumidas, acompanhadas da memória de cálculo que discrimine cada um dos elementos que compuseram a contagem.
- 5.1.5. A memória de cálculo deverá conter as seguintes informações:
- a) Tarefa definida em catálogo;
 - b) Quantidade base definido no catálogo para a variação;
 - c) Quantidade de unidade de medida necessária para atender a demanda ou gerar o produto. Quando a unidade de medida no catálogo for “processo elementar” deverão ser discriminados cada um dos processos elementares identificados.
 - d) Total de USTs da OS.
- 5.1.6. Para as tarefas canceladas pelo TRIBUNAL cuja execução já tenha sido iniciada na data de cancelamento, deverão ser contabilizadas apenas a quantidade de unidades de medida efetivamente realizadas.
- 5.1.7. A medição deverá ser realizada por especialista da CONTRATADA e será posteriormente validada pelo TRIBUNAL.
- 5.1.8. Caso o TRIBUNAL identifique inconsistências no relatório de contagem, este poderá ser devolvido à CONTRATADA para os devidos ajustes.
- 5.1.9. Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente entre o especialista da CONTRATADA e o TRIBUNAL.
- 5.1.10. Poderá ser exigida da CONTRATADA para esclarecer dúvidas referente à contagem, a memória de cálculo.
- 5.1.11. A aprovação da contagem detalhada é condição indispensável para o recebimento definitivo da OS.

6 Requisitos de Níveis de Serviço

- 6.1 A CONTRATADA atenderá às ordens de serviço de sustentação relativas ao ambiente do PJe, respeitando as condições e os níveis de severidade exigidos, que serão contados a partir do recebimento das solicitações, inclusive as proativas, decorrentes de alertas produzidos por ferramentas de monitoramento continuado ou qualquer outra forma de alarme.
- 6.1.1 Os chamados serão classificados pelo TRIBUNAL, conforme os seguintes níveis de severidade: CRÍTICA, ALTA, MÉDIA e BAIXA, conforme especificação abaixo:

Tabela de severidade dos problemas X tempo de atendimento/solução de contorno

Severidade	Descrição	Tempo de Atendimento		
		TMIA*	TMSO*	TMSD
Crítica	O Problema causa perda ou paralisação total de sistemas em produção. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.	15 min	4H	24 (vinte e quatro) horas
Alta	O problema interrompe operações, mas o sistema continua respondendo, ainda que de modo restrito.	30 min	8H	48 (quarenta e oito) horas
Média	O Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. Constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.	2H	24H	60 (sessenta) horas
Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas.	8H	48H	72 (setenta e duas) horas

* Os prazos indicados levarão em conta os dias úteis.

- a) TMIA – Tempo Máximo para Início do Atendimento: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado; b) TMSO – Tempo Máximo para a Solução Operacional: Tempo máximo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível (MTTR – *Maximum Time to Repair/Restore* – tempo máximo de recuperação); c) TMSD – Tempo Máximo para a Solução Definitiva do chamado.

O Tempo Máximo para a Solução Definitiva (TMSD) do chamado se dará de forma acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, levando em consideração a criticidade e a complexidade do problema existente.

O Tempo Máximo para a Solução Definitiva (TMSD) do chamado se dará de forma acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, levando em consideração a criticidade e a complexidade do problema existente.

Os chamados para atendimento às ordens de serviço de sustentação não interrompem os fluxos e os prazos da execução dos serviços de software objeto desta contratação

6.2 Prazo de atendimento dos serviços

- 6.2.1 A tabela, a seguir, será utilizada como referência para o estabelecimento de prazos para atendimento dos serviços, respeitados os prazos já previstos para resolução de problemas, conforme sua criticidade, estabelecidos no item 6.1.1.
- 6.2.2 A tabela abaixo estabelece os prazos máximos admissíveis para a conclusão de um serviço tomando por base sua característica e contemplando todos os procedimentos preconizados pelo TJES.

Prazos máximos admitidos para realização dos serviços		
Característica dos Serviços	Prazo Máximo	Prazo Máximo para início do projeto
Serviços de monitoramento, identificação de erros, falhas, defeitos, problemas, etc...		

Serviços de gerenciamento, instalação, configuração, atualização, ajustes, tuning, rotinas de manutenções corretivas para resolução de erros, falhas, defeitos ou problemas (Bugs), etc...	Vide tabela do item 6.1.1	Imediato, após a emissão do chamado ou proativamente mediante o nível de criticidade do alerta
--	---------------------------	--

6.2.3 Prazos máximos superiores aos definidos na tabela, item 6.1.1 , poderão ser excepcionalmente admitidos a critério do TJES quando condições supervenientes venham a interferir no andamento do serviço.

6.3 Execução dos serviços

6.3.4 Os serviços de *software* só poderão ser iniciados a partir da data de início fixada na autorização de início dos serviços, que será emitida pelo TRIBUNAL em até 05 (cinco) dias úteis contados da reunião inicial de que trata o subitem 4.3 - “Preparação para a prestação do serviço”, se de outra forma não dispuser.

6.3.2 Deverão ser observados os prazos máximos estabelecidos a seguir:

Atividade Contratada	Prazo máximo (Dias úteis)	Contagem do prazo a partir de	Prazo de avaliação pelo TRIBUNAL (Dias úteis)
Apresentação da proposta de execução da OS	05	Data de abertura da OS	05
Alteração da proposta de execução da OS	02	Data de solicitação de ajuste da proposta	02
Início da execução da OS	05	Data de autorização da OS	N/A
Conclusão da OS (execução dos serviços e entrega dos produtos para avaliação)	<i>PrazoMax = <u>Total UST</u></i> <i>8h</i> <i>Onde:</i> <i>Prazo Máximo = prazo máximo previsto para execução da OS.</i> <i>Total UST = quantidade total de UST da OS</i> <i>Obs.: valores fracionados deverão ser arredondados para cima.</i>		

6.3.3 Entende-se como prazo previsto de execução da OS o prazo, em dias úteis, definidos para realizar os serviços solicitados na OS e entregar todos os produtos para a avaliação do TRIBUNAL.

6.3.4 Entende-se como data prevista de conclusão da OS a data prevista para entrega da OS para avaliação do TRIBUNAL, que é obtida através da fórmula: Data prevista de conclusão = Data prevista de início + prazo previsto para execução

6.3.5 Na contagem dos prazos será excluído o dia de início e incluído o dia do vencimento.

6.3.6 O TRIBUNAL poderá, a seu critério exclusivo, aprovar prazos diferentes dos prazos máximos previstos, desde que os motivos sejam devidamente justificados.

6.3.7 As datas de início da execução e de conclusão da OS poderão ser revisadas pela CONTRATADA, sempre justificadamente, mediante uma solicitação de mudança, ficando a critério exclusivo do TRIBUNAL a aceitação da revisão.

6.3.8 Os atrasos efetivos da CONTRATADA que porventura tenha ocorrido não poderão ser justificativas da revisão dos prazos da OS.

7. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Da Reunião de Alinhamento

Deverá ser realizada, até o 7º (sétimo) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e com a presença dos Fiscais, do representante legal da empresa, do preposto e do Gerente de Projetos da Contratada, com o objetivo de:

- a) nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência, na Proposta e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
- b) identificar as expectativas a respeito do Plano de Inserção de Serviços;
- c) apresentação, pela Contratada, dos números de telefone para contato com o Gerente de Projetos; e
- d) apresentação, pela Contratada, da equipe responsável pela execução dos serviços, composta por profissionais capacitados na manutenção, evolução e atualização do Processo Judicial eletrônico (PJe).

Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Tribunal e pela Contratada.

A Contratada deverá enviar ao Gestor do Contrato, após a reunião de alinhamento, cópia dos documentos CPF, RG e comprovante de residência do preposto e representante(s) da empresa que participaram da reunião, com o intuito de que seja realizado o cadastro no Sistema Eletrônico de Informação - SEI no Tribunal para fins de assinatura da Ata.

7.2. Do repasse de conhecimento

No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a reunião de alinhamento, o Tribunal realizará o repasse de conhecimento à Contratada, de forma remota, compreendendo, no mínimo:

- a) apresentação de políticas e processos de trabalho;
- b) apresentação das funcionalidade da ferramenta para Sistema de Gestão de Serviços;
- c) repasse de conhecimento da metodologia de desenvolvimento de software do Tribunal;
- d) apresentação das localidades físicas; e
- e) apresentação da versão do PJe no Tribunal.

7.3. Do Início de Prestação dos Serviços

No prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após a realização da Reunião de Alinhamento, a Contratada deverá iniciar a execução dos serviços.

A Contratada deverá enviar ao Tribunal a comunicação do início da execução dos serviços.

Nos primeiros 3 (três) meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas relacionadas aos indicadores previstos neste Termo de Referência (período de estabilização), devido ao período de ambientação da Contratada aos processos de trabalhos e sistemas no Tribunal.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

8 REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

Os serviços deverão ser executados entre 08:00 às 19:00 horas, de segunda-feira à sexta-feira, em dias úteis, seguindo o calendário de funcionamento do TRIBUNAL.

Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento deverão estar disponíveis e operacionais 24 horas por dia durante todos os 07 (sete) dias da semana em regime de 24x7x365.

Excepcionalmente, e a seu exclusivo critério, o TRIBUNAL poderá determinar a execução de atividades pela

CONTRATADA, em dia não útil ou fora do horário normal estabelecido no subitem 6.1.1, principalmente para os serviços que demandam a paralisação do sistema PJe ou que não possam ser executados durante o horário comercial.

Em caso de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, a CONTRATADA deverá avisar o contratante com a antecedência de 48h;

O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica do contratante.

A Contratada deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues, durante o prazo de 90 (noventa) dias subsequentes à entrega, contados a partir do Termo de Aceite emitido pelo Tribunal em relação às Ordens de Serviço, mesmo após o término da vigência do Contrato.

Os serviços realizados pela Contratada deverão ser cobertos por garantia durante toda a vigência do Contrato. Caso o Tribunal não realize a implantação do produto da OS, no período de 30 (trinta dias) dias corridos, após a emissão do Termo de Aceite, iniciar-se-á o prazo de garantia.

Caberá à Contratada, no período de garantia, sem ônus para o Tribunal, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal.

Caberá à Contratada manter disponibilidade para atendimento, das 8h às 19h para solução de problemas referentes a falhas no sistema, desde que as falhas identificadas sejam relativas às tecnologias empregadas nos sistemas.

O atendimento para as demandas, inclusive as emergenciais, deverá ser feito de acordo com os Critérios para Atendimento dos OS definidas no Contrato.

Caso um componente de software e/ou artefato referente a um serviço contratado seja alterado pelo Tribunal ou por outro Fornecedor por ele designado, a garantia cessará apenas para esses produtos.

Correrão, exclusivamente à custas da Contratada, as manutenções corretivas necessárias durante o período de garantia do serviço prestado

8.1 Da Abertura e acompanhamento das Ordens de Serviço

A Ordem de Serviço (OS) para início da execução dos serviços, ocorrerá por meio de ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento dos serviços.

As informações relativas as ordens de serviços deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pelo CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

Para cada incidente, será gerado um número de chamado que será usado para controle.

O chamado só será considerado encerrado quando a resolução for validada e fechada pelo 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), ou seja, a CONTRATADA resolverá o chamado e o 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), o validará e o encerrará.

Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico durante toda a vigência do contrato para: Resolução de incidentes;

Resolução de problemas;

Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.

Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.

O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.

O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

9 Requisitos de Metodologia do Trabalho

A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados ao objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de abertura de chamados.

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.

Disponibilizar recursos humanos qualificados para a execução do serviço e em quantidade suficiente para atender aos chamados abertos.

Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e dos Níveis de Qualidade fixados.

Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.

A CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar justificativas prévias ao CONTRATANTE quanto ao descumprimento do prazo acordado. Sendo aceitas as justificativas, não haverá penalidade à CONTRATADA.

A Ordem de Serviço - OS somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo demandante, aprovada pelo Gestor do Contrato.

Antes do fechamento de cada OS, a CONTRATADA consultará o usuário responsável pela abertura da mesma, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

A prestação de serviços, objeto desta contratação, não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, sendo vedada qualquer relação em que fique configurada a pessoalidade e a subordinação.

O gestor do contrato verificará periodicamente a existência de atualizações e possíveis problemas. Todas as aberturas de chamados serão realizada por telefone, portal *web* ou *e-mail*, e deverão ser registradas para que se possa ter controle do prazo de resposta e qualidade do serviço.

A Contratada se obriga a fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

10 Requisitos Temporais:

Os prazos para execução do objeto da contratação estão estabelecidos na tabela abaixo:

ETAPA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO
ETAPA 1	Assinatura do contrato	Contratante / Contratada	05 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Reunião de Alinhamento	Contratante/ Contratada	até 7 (sete) dias úteis após ETAPA 1
ETAPA 3	Repasse do Conhecimento	Contratante	até 5 (cinco) dias úteis após ETAPA 2
ETAPA 4	Do início da Prestação dos Serviços	Contratada	até 30 (trinta) dias úteis após ETAPA 3

11 Serviços de Monitoramento e Gerenciamento para o sistema PJe

Com o objetivo de garantir a saúde, performance e segurança da arquitetura do PJe na nuvem AWS. Mantendo um alto nível de disponibilidade e desempenho do sistema, melhorando a experiência dos usuários e facilitando a gestão proativa do sistema.

Componentes do Serviço.

Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento deverão estar disponíveis 24 horas por dia durante todos os 07 (sete) dias da semana em regime de 24x7x365.

As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pelo CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

Para cada incidente, será gerado um número de chamado que será usado para controle.

O chamado só será considerado encerrado quando a resolução for validada e fechada pelo 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), ou seja, a CONTRATADA resolverá o chamado e o 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), o validará e o encerrará.

Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.

A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico durante toda a vigência do contrato para:

- Resolução de incidentes;
- Resolução de problemas;
- Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.
- Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

- A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.
- O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

Para a gestão eficiente de um sistema de missão crítica como o Processo Judicial Eletrônico (PJe) requer um monitoramento detalhado e contínuo do desempenho das aplicações serão apresentadas algumas ferramentas de Application Performance Management (APM) essenciais para garantir a alta disponibilidade, segurança e desempenho do sistema, porém não será limitado às apresentas em caso de evolução ou ou ferramenta descontinuada.

11.1 Monitoramento de Infraestrutura

Amazon CloudWatch

Monitoramento de métricas de recursos AWS (EC2, RDS, EKS, etc.)

Criação de dashboards personalizados

Configuração de alarmes para métricas críticas

Prometheus (Open Source)

Coleta de métricas detalhadas de infraestrutura e aplicação

Integração com Amazon EKS para monitoramento de containers

Armazenamento de métricas de longo prazo

Grafana (Open Source)

Visualização avançada de métricas coletadas pelo Prometheus

Criação de dashboards personalizados e interativos

Integração com fontes de dados diversas (CloudWatch, Prometheus, etc.)

Demais ferramentas não listadas

11.2 Monitoramento de Aplicação

AWS X-Ray

Rastreamento distribuído de requisições

Análise de performance de microserviços

Identificação de gargalos na aplicação

Jaeger (Open Source)

Rastreamento distribuído complementar ao X-Ray

Visualização detalhada de traces de requisições

Integração com Prometheus para correlação de métricas e traces

ELK Stack (Elasticsearch, Logstash, Kibana - Open Source)

Centralização e análise de logs da aplicação

Criação de dashboards para visualização de logs

Configuração de alertas baseados em padrões de logs

Demais ferramentas APM não listadas

11.3 Monitoramento de Experiência do Usuário

AWS CloudFront Real-Time Logs

Análise em tempo real do desempenho de entrega de conteúdo

Identificação de problemas de latência e cache

Synthetic Monitoring com AWS CloudWatch Synthetics

Simulação de jornadas de usuários

Monitoramento proativo de disponibilidade e performance

OpenTelemetry (Open Source)

Instrumentação da aplicação para coleta de métricas de frontend

Integração com backend para correlação de métricas end-to-end

Demais ferramentas não listadas

11.4 Implementação

Configuração de Serviços AWS

Ativar CloudWatch detalhado para todos os recursos relevantes

Configurar X-Ray para rastreamento distribuído

Implementar CloudWatch Synthetics para monitoramento sintético

Habilitar CloudFront Real-Time Logs

11.5 Implantação de Ferramentas Open Source

Implantar Prometheus e Grafana no cluster EKS

Utilizar Helm charts para facilitar a implantação

Configurar persistência de dados no Amazon EBS

Configurar ELK Stack
Utilizar Amazon Elasticsearch Service para Elasticsearch
Implantar Logstash e Kibana no cluster EKS
Implantar Jaeger
Utilizar operador Jaeger no EKS
Configurar armazenamento no Amazon S3

11.6 Integração, Configuração e Automação

Configurar exporters Prometheus para coletar métricas de todos os componentes
Integrar Prometheus com CloudWatch para consolidação de métricas
Configurar pipelines de logs no Logstash para processar logs de todas as fontes
Implementar OpenTelemetry nos componentes frontend e backend da aplicação
Configurar dashboards no Grafana integrando todas as fontes de dados
Integração com CI/CD: Integração com pipelines de CI/CD para implantar/monitorar o desempenho em diferentes estágios de desenvolvimento e implantação.
Automação de Respostas: Ações automatizadas em resposta a certos alertas, como reiniciar serviços ou ajustar recursos.

11.7 Monitoramento e Alertas

Definição de KPIs
Disponibilidade do sistema (uptime)
Latência de resposta da aplicação
Taxa de erros
Utilização de recursos (CPU, memória, disco, rede)
Tempo de resposta de consultas ao banco de dados
Métricas específicas do PJe (ex: tempo de processamento de petições)

11.8 Configuração de Alertas

Configurar alertas no CloudWatch para métricas críticas de infraestrutura
Implementar alertas no Prometheus para métricas de aplicação
Configurar alertas no ELK Stack para padrões de logs importantes
Integrar todos os alertas com um sistema de notificação (ex: PagerDuty, OpsGenie)

11.9 Troubleshooting e Tuning

Processo de Troubleshooting
Identificação do problema através de alertas ou dashboards
Análise inicial usando Grafana para correlacionar métricas
Investigação detalhada usando X-Ray e Jaeger para rastreamento ou outra ferramenta open source
Análise de logs no Kibana para informações adicionais
Utilização de CloudWatch Insights para queries avançadas em logs

11.10 Tuning Contínuo

Análise regular de métricas de performance
Utilização de Prometheus PromQL para identificar tendências
Ajuste de recursos baseado em métricas de utilização
Otimização de consultas SQL usando Amazon RDS Performance Insights ou outra ferramenta que possibilite identificação das consultas lentas.
Ajuste de configurações de cache no CloudFront baseado em análises de hit/miss
Tuning das configurações do banco de dados, EKS, RDS, pods ou qualquer outro serviço na Infraestrutura do PJE.

11.11 Capacitação e Documentação

Treinamento da equipe em todas as ferramentas implementadas
Criação de runbooks para processos comuns de troubleshooting
Documentação detalhada da arquitetura de monitoramento
Estabelecimento de processos para revisão e melhoria contínua do monitoramento

11.12 Considerações de Segurança

Implementar controle de acesso granular para todas as ferramentas
Utilizar AWS IAM para gerenciar permissões
Criptar dados em repouso e em trânsito
Realizar auditorias regulares de segurança no ambiente de monitoramento

11.13 Evolução contínua de ferramentas

Os serviços de monitoramento e gerenciamento do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em nuvem ou on-premise não se limita às ferramentas inicialmente apresentadas, mas está comprometido com uma evolução contínua para atender aos seguintes objetivos:

Monitorar e Gerenciar o Desempenho das Aplicações
Garantir a Alta Disponibilidade e Segurança do Sistema
Facilitar a Solução de Problemas e o Ajuste Fino
Otimizar a Experiência do Usuário Final
Podendo assim incluir novas soluções de acordo com a necessidade.

12 Requisitos de Implantação

Não Aplicável.

13 Requisitos de Qualificação Técnica da Contratada

A contratada deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a mesma executou de forma satisfatória serviço pertinente e compatível com o objeto desta contratação, com as seguintes características: execução de serviços de desenvolvimento de software, no modelo de fábrica de software, desenvolvidos utilizando a linguagem de programação Java e Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL.

A contratada deverá apresentar atestado comprovando experiência de mais de 5 anos em desenvolvimento e sustentação de sistema de controle de processos eletrônicos, assim como na concepção, projeto, construção, configuração e parametrização de fluxos do Processo Judicial Eletrônico – Pje, cobrindo desde a infraestrutura de software até o suporte ao usuário final.

14 Requisitos Legais

A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais:

- a) [Constituição Federal de 1988](#);
- b) [Lei nº 14.133/2021](#);
- c) [Lei nº 10.520/2002](#);
- d) [Lei nº 13.709/2018](#);
- e) [Decreto-Lei nº 9.507/2018](#);
- f) [Decreto Federal nº 10.024/2019](#);
- g) [Instrução Normativa nº 05/2017](#);
- h) [Instrução Normativa nº 01/2019](#);
- i) [Resolução nº 182/2013 - CNJ](#);
- j) [Resolução nº 370/2021 - CNJ](#).

15 Requisitos de Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados. Essa ação tem como intuito a prevenção de incidentes de segurança de forma a garantir níveis de segurança adequados nos ambientes de suas redes, por onde transitarão as informações da CONTRATANTE.

Prover uma rede logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros inclusive da internet.

Com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da [Resolução nº 06/2018](#), do [Ato Normativo nº 41/2018](#) e do [Ato Normativo nº 42/2018](#), todos deste PJES, e na forma da [Lei Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), são requisitos exigidos à CONTRATADA:

- I - Assinar Termo de Confidencialidade deste Poder Judiciário antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados

II - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE.

III - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências, devendo ainda observar as normas internas de Política de Segurança da Informação e da Política de Segurança Institucional do Poder Judiciário do ES, especialmente quanto a credenciamento, acesso, circulação e permanência de prestadores de serviços e terceiros dentro das dependências do PJES.

IV - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos nas legislações pertinentes, bem como executar seus trabalhos dentro das diretrizes ali estabelecidas;

V - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

VI - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

a) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE.

VII - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

VIII - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

IX - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

a) à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

b) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

c) ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

X - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

16 Requisitos de Segurança Institucional

CONTRATADA deve zelar pelo cumprimento da [Resolução nº 031/2018](#) do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos agentes.

CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem como sobre a Política de Segurança da Informação.

Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.

Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.

Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

17 Requisitos sociais, ambientais e culturais

A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável;

Os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto junto ao CONTRATANTE, deverão cumprir os seguintes requisitos:

- XI - Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- XII - Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- XIII - Atuar nas dependências do CONTRATANTE, se necessário, com urbanidade e cortesia

Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- XIV - Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);
- XV - As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando ao alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;
- XVI - Gerir e efetuar o descarte adequado de resíduo eletrônico que porventura resultar da manutenção dos equipamentos.

A presente contratação também visa a:

- XVII - Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;
- XVIII - Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia;
- XIX - Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES,

assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

18 Duração do Contrato

A execução do serviço ajustado terá início na data de assinatura do contrato e terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos com base no art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

19 Reajustamento do Preço

O valor da presente contratação poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

20 Garantia Contratual

Será exigida garantia, na forma do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas em citado artigo, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total inicial do contrato, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

Caso a pretensa contratada opte pela modalidade de seguro-garantia, o prazo para sua prestação será de 1 (um) mês contado da data de homologação da licitação, na forma do art. 96, § 1º, II, da Lei nº 14.133/2021.

O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE.

A vigência final da apólice deverá se estender pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias contado do encerramento do contrato.

21 Necessidade de Transição Contratual com Transferência de Conhecimento, Tecnologia e Técnica Empregadas

A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como cederá em caráter definitivo a propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, relatórios, páginas na intranet e internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros.

Ao final do contrato de prestação do serviço a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

A CONTRATADA deverá fornecer para o CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação (banco de dados, logs, relatórios, etc) relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse. O processo de transferência da documentação deve ser realizado pela CONTRATADA para ferramenta de gestão de serviços indicada pelo CONTRATANTE.

A transferência final de conhecimentos por parte da CONTRATADA deverá ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

A CONTRATADA deverá devolver para o CONTRATANTE, todos os recursos materiais que são de propriedade do PJES.

O PJES deverá providenciar a revogação de todos os perfis de acesso aos sistemas e a eliminação de caixas postais, no prazo máximo de 5 dias após o encerramento do contrato.

21.1 Direitos de propriedade intelectual

21.2 A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, porventura gerados na contratação, à Administração.

22 DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO FUNDADA NO ART. 74, III

22.1 FUNDAMENTAÇÃO

A Constituição da República, conforme o artigo 37, XXI, estabelece a licitação como regra para contratações de bens e serviços pela Administração Pública, garantindo a disputa entre interessados. Esse princípio foi mantido com a introdução da Lei Federal nº 14.133/2021, que inaugurou um novo sistema jurídico de licitações e contratos públicos.

No entanto, a Constituição também permite exceções para contratação direta por dispensa ou inexigibilidade de licitação, visando garantir à Administração Pública a obtenção da proposta mais vantajosa. Quando a disputa entre particulares não é o meio mais adequado para atingir essa finalidade, cabe ao administrador adotar soluções viáveis, utilizando-se das hipóteses de contratação direta permitidas pela lei.

Assentada a premissa, cabe, por conseguinte, o destaque do caput do art. 74 da Lei federal no 14.133/2021:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

III – contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

A inexigibilidade de licitação ocorre quando a competição é inviável, como explicitado no artigo 74 da Lei nº 14.133/2021. Marçal Justen Filho, em seus comentários sobre a lei, destaca que a inviabilidade de competição é um conceito complexo, resultante de diversas causas que impedem a realização de um processo licitatório eficaz. Esse cenário justifica a adoção da inexigibilidade como uma solução para situações onde a licitação não atende ao interesse público.

Justen Filho classifica a inexigibilidade como uma "dupla crise" da licitação, indicando que a estrutura legal do processo licitatório pode ser inadequada para atingir o resultado pretendido em determinados casos. Ele argumenta que a imposição de licitação em situações de inviabilidade de competição frustra o interesse público, pois a Administração Pública não obteria propostas adequadas ou nenhuma proposta.

A inexigibilidade, portanto, é necessária quando a licitação não é capaz de selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração. Esse procedimento deve ser avaliado à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, priorizando o atendimento do interesse público sobre o formalismo do processo licitatório. A inviabilidade de competição não se limita à impossibilidade de disputa, mas inclui situações onde a disputa é prejudicial ao interesse público.

Marçal Justen Filho enfatiza que a inexigibilidade de licitação se aplica não apenas quando é impossível haver disputa, mas também quando a disputa não serve ao interesse público, tornando-se inútil ou prejudicial. Isso ocorre quando a realização do certame licitatório não resulta na melhor proposta para a Administração contratante.

Assim, a inexigibilidade de licitação por inviabilidade de competição deve ser considerada em cenários onde a disputa entre potenciais interessados é inviável ou inadequada para atender ao interesse público. A Administração deve buscar soluções viáveis que garantam a obtenção da proposta mais vantajosa, mesmo

que isso implique a contratação direta sem licitação.

22.2 DA NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO

A Infox Tecnologia da Informação, especializada no sistema PJe, oferece profissionais já treinados, superando o problema de capacitação enfrentado pelo Tribunal. Essa expertise garante economia de tempo e maior eficiência nas entregas, melhorando a qualidade dos serviços prestados. A Infox, desde 2010, em colaboração com o CNJ, desenvolveu e mantém o PJe, demonstrando profundo entendimento da sua arquitetura e padrões.

Os serviços de sustentação da Infox para o PJe incluem administração, suporte, intervenções evolutivas e manutenção, focando exclusivamente no sistema. Isso contribui significativamente para a estabilização do PJe. A Infox, com experiência em projetos para o Poder Judiciário desde os anos 90, desenvolveu o sistema Creta, precursor do PJe, e conquistou o Prêmio Inovare em 2006.

A Infox também desenvolveu a versão PJe-JT para a Justiça do Trabalho, consolidando sua expertise técnica e negocial. Ademais, diversos tribunais contrataram a Infox para serviços relacionados ao PJe, incluindo capacitação, customização e suporte contínuo, evidenciando sua especialização.

Estudos técnicos preliminares em diversos tribunais do país demonstram a notória especialização da Infox, recomendando sua contratação para serviços de desenvolvimento evolutivo e adaptativo do PJe. Vale ressaltar que a empresa mantém em seu portfólio serviços dedicados às demandas do PJe, garantindo atualizações constantes e participação ativa no sistema.

Outrossim, a Infox foi fundamental para a implantação e sustentação do PJe, prestando serviços a tribunais como TJRO, TJAP, TJMA, TJM-SP, e TRF5. Outros tribunais, como TJMT, TRF2, e TJPE, também contrataram a Infox para serviços relacionados ao PJe, corroborando sua especialização.

Marçal Justen Filho define especialização como a titularidade de requisitos distintivos, enquanto a notoriedade envolve reconhecimento pela comunidade profissional. A notória especialização pode ser atribuída a pessoas jurídicas, como a Infox, que possui atributos diferenciados assegurando condições excepcionais de execução. Rony Charles Lopes de Torres destaca que a notória especialização deve garantir a adequada satisfação do contrato, fundamentando a confiança na instituição contratante.

A experiência da Infox, desde a concepção do PJe, assegura sua capacidade de atender às demandas do Tribunal. O reconhecimento da sua especialização no meio profissional e o histórico de contratos bem-sucedidos com diversos tribunais comprovam sua competência.

A empresa mantém um portfólio de serviços dedicados ao PJe, atualizando-se constantemente quanto às evoluções do sistema. Sua participação ativa junto a diversos órgãos do Judiciário brasileiro evidencia a profundidade de seu conhecimento e habilidades técnicas.

A expertise da Infox, reconhecida por tribunais como TJMA, TJRO, TJAP, TJMA, TJM-SP, e TRF5, justifica a inexigibilidade de licitação para sua contratação. Essa abordagem garante a continuidade de serviços de alta qualidade e alinhados às necessidades do sistema PJe. Portanto, a contratação direta da Infox atende ao interesse público, garantindo entregas eficientes e de qualidade.

Em suma, a Infox Tecnologia da Informação, com sua notória especialização no PJe, oferece uma solução eficaz para as demandas do Tribunal. A experiência comprovada, reconhecimento no meio profissional e histórico de contratos bem-sucedidos fundamentam a contratação direta, evitando assim, a necessidade de licitações que não garantem a mesma qualidade técnica. Dessa forma, o Tribunal se beneficia de serviços especializados, economizando tempo e assegurando entregas de alta qualidade.

22.3 DA NATUREZA TÉCNICA E PREDOMINANTEMENTE INTELECTUAL

Isso assentado, cabe o registro do que determina o inc. III e o § 3º do art. 74:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:
(...)

III - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

§ 3º Para fins do disposto no inciso III do caput deste artigo, considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e reconhecidamente adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

A contratação da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA para a prestação de serviços no âmbito do Processo Judicial Eletrônico (PJe) pode ser caracterizada como um serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual, conforme previsto no inciso III do art. 74 da Lei nº 14.133/2021. A INFOX é amplamente reconhecida por sua notória especialização no desenvolvimento e evolução do PJe, o que evidencia a aplicação de conhecimento teórico e habilidade pessoal em suas atividades.

Os serviços a serem desenvolvidos pela INFOX são de natureza predominantemente intelectual, pois envolvem a aplicação de conhecimentos avançados em engenharia de software, análise de sistemas, programação e gestão de projetos tecnológicos. Essas atividades exigem uma elevada capacidade intelectual para solucionar problemas complexos, desenvolver novas funcionalidades e garantir a estabilidade e segurança do PJe, características que enquadram esses serviços dentro da definição de serviços técnicos de natureza predominantemente intelectual.

Conforme elucidado por Marçal Justen Filho, um serviço técnico envolve a transposição de conhecimento teórico para a prática, gerando utilidade efetiva e concreta. No caso da INFOX, sua atuação no PJe exemplifica perfeitamente essa definição, pois a empresa utiliza seu profundo conhecimento teórico sobre sistemas judiciais eletrônicos para desenvolver soluções práticas que melhoram a eficiência e a qualidade dos processos judiciais eletrônicos.

A INFOX possui um conhecimento profundo da arquitetura e dos elementos de software que compõem o PJe, conforme os padrões e normas estabelecidos pelo CNJ. Esse conhecimento é essencial para a prestação de serviços de alta qualidade, garantindo que as soluções desenvolvidas estejam alinhadas com as melhores práticas do mercado e as exigências regulatórias. A capacidade de aplicar esse conhecimento especializado é uma das principais razões para considerar esses serviços como predominantemente intelectuais.

Por fim, mesmo que um serviço técnico especializado não esteja expressamente previsto no inciso III do art. 74, a contratação pode ser fundamentada no caput do dispositivo com base na inviabilidade de competição. No caso da INFOX, a contratação direta se alinha perfeitamente com o conceito de inviabilidade de competição e a natureza predominantemente intelectual dos serviços. Portanto, é plenamente justificada a contratação direta da INFOX com base no art. 74 caput e no inciso III da lei 14.133/2021.

4- LEVANTAMENTO DO MERCADO:

SOLUÇÕES DISPONÍVEIS

Solução 01: Execução Direta - Execução das atividades com o quadro atual de servidores efetivos da STI.

Nesta solução, utiliza-se o quadro atual de servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI para realizar os serviços descritos nos Requisitos Técnicos deste documento.

Entretanto, para estabelecer uma metodologia e um processo de desenvolvimento e manutenção, é necessário ter pessoas dedicadas ao seu estudo, documentação e implantação. Além disso, assim como o atendimento dos chamados e auxílio aos usuários, as adaptações e atualizações requeridas e solicitadas não devem ser interrompidas, pois um sistema precisa estar em constante atualização, devido à sua integração com outros sistemas, novas funcionalidades e até para melhorar o desempenho.

Portanto, este modelo não se revela funcional, visto que:

O quantitativo dos servidores se mostra insuficiente, em quantidade e qualificação, para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área;

O total de vagas disponibilizadas para a STI é um terço do recomendado pelo CNJ, conforme sua Resolução nº 211/2015;

Está em elaboração estudo de reestruturação da STI, porém, diante do tempo necessário para sua implementação até a aprovação do concurso, é necessário mão-de-obra qualificada para atuação no PJe.

Não obstante, ações de codificação executadas por terceiros especializados liberam a equipe interna para atuação em níveis de gestão da solução focando modernização das ações pelas unidades consumidoras do sistema de processo eletrônico, o que, atualmente, não é possível, já que a equipe STI está envolvida em atividades menos estratégicas.

Solução 02: Execução Indireta - Terceirização dos Serviços.

Nesta solução, contrata-se uma empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização e evolução do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software.

Dada a necessidade de avanço acelerado na evolução do sistema PJe, bem como sua integração ao Programa Justiça 4.0, a utilização apenas de mão de obra interna, como já dito, seria uma opção inviável no cenário do TJES. Desta forma, a solução disponível mais adequada para atender a atual demanda seria a contratação de empresa com equipe de desenvolvedores própria (fábrica de software), com experiência comprovada no desenvolvimento, sustentação e evolução do sistema, conforme padrões e normas estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

Devido ao elevado nível de customização e parametrização no motor de fluxos do PJe, proporciona grande dificuldade em localizar no mercado empresa com notória especialização que atenda aos requisitos de negócio da solução. Ainda assim, foi identificada, através de contratações similares, feitas por outros órgãos públicos, conforme tabela abaixo, a empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, detentora dessa notória especialização.

CONTRATANTE	PREGÃO (Nº)	DESCRIÇÃO
Tribunal de Justiça do Maranhão	Dispensa de licitação Contrato 0006-1/2022	Prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção evolutiva e adaptativa do sistema de gestão judicial e serviços continuados com monitoramento e gerenciamento da solução e da sua infraestrutura.

Tribunal de Justiça Militar de São Paulo	Dispensa de licitação Contrato 367/2022	Prestação de serviços técnicos especializados de sustentação, automação, customização, monitoramento e gerenciamento do sistema Judicial Eletrônico.
Tribunal de Justiça do Amapá	Dispensa de licitação Contrato 031/2021	Prestação de serviços continuados de tecnologia da informação voltada ao desenvolvimento e manutenção evolutiva e adaptativa do sistema de gestão judicial deste Tribunal, em regime de Fábrica de Software de forma remota e presencial.

JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

Conforme já fundamentado no item de soluções disponíveis, a solução 01 se mostra inviável considerando a atual situação de defasagem de pessoal na STI, tanto em aspectos relacionados ao quantitativo do seu quadro, quanto em qualificação técnica adequada do corpo técnico para lidar com os serviços técnicos especializados da presente contratação.

Quanto à solução 02, contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, primeiramente cabe destacar sua notória especialização, sendo amplamente reconhecida por sua atuação no desenvolvimento do PJe, tendo trabalhado em conjunto com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde a concepção do sistema, tendo atuado no desenvolvimento do sistema creta, que é o sistema precursor do PJe, desenvolvido para o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5), atuou também na evolução do PJe desde 2010, o qual se desenvolveu e se tornou o sistema padrão do judiciário brasileiro, utilizado por dezenas de tribunais em todo o país.

Outrossim, a Infox se destaca pela sua expertise técnica e conhecimento profundo da arquitetura e dos elementos de software que compõem o PJe, conforme padrões e normas estabelecidos pelo CNJ. Este conhecimento é essencial para garantir a qualidade e eficiência das soluções desenvolvidas.

Pelo exposto, a contratação direta da INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, se fundamenta em sua notória especialização, profundo conhecimento histórico do PJe, capacidade de fornecer serviços altamente especializados, o que proporcionando benefícios diretos para o TJES, e na falta de concorrentes com similar nível de expertise Estes fatores justificam a necessidade e a adequação desta contratação para a evolução e estabilização do PJe no âmbito do PJES.

Por fim, considerando também a fundamentação apresentada no item referente a justificativa da inexigibilidade de licitação, esta equipe de planejamento da contratação pugna pela contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

5- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO :

Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização e evolução do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

6- ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade mensal estimada	Quantidade Anual Estimado
------	-----------	-------------------	----------------	----------------------------	---------------------------

1	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	R\$ 226,33	584	7.008
2	Serviço de Sustentação - PJe	UST	222,89	550	6.600
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agentes	650,00	119	1.428

7- ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Foram pesquisados e analisados alguns processos licitatórios realizados por outros órgãos e entidades públicos, a fim de se verificar o que se tem feito nesse tipo de contratação, buscando identificar quais as melhores ideias para a contratação a ser realizada por este Poder Judiciário.

No que tange à análise de projetos similares no mercado e seus respectivos fornecedores, citam-se:

Foram pesquisados e analisados alguns processos licitatórios realizados por outros órgãos e entidades públicos, a fim de se verificar o que se tem feito nesse tipo de contratação, buscando identificar quais as melhores ideias para a contratação a ser realizada por este Poder Judiciário. No que tange à análise de projetos similares no mercado e seus respectivos fornecedores, citam-se:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MA						
Item	Tipo de serviço	Unidade	Preço unitário	Qtde Mensal	Total Mensal	Total (12 meses)
3	Monitoramento e gerenciamento	Agente	R\$ 600,00	103	R\$ 61.800,00	R\$ 741.600,00
Valor Total					R\$ 741.600,00	

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MG						
Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde Total (12 meses)	Métrica	Preço Unitário Máximo	Preço Total Máximo (12 meses)
1	Sustentação - PJe	000034401	9.172,8	UST	220,00	2.018.016,00
2	Automação, Customização e evolução - PJe	000034401	13.759,2	UST	220,00	3.027.024,00

Valor total	R\$ 5.045.040,00
--------------------	-------------------------

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - SP						
Descrição do serviço	Forma de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Contratual (12 meses)
Serviços de monitoramento e gerenciamento	Mensal	Agente Monitoramento	8 mínima a 12 máxima	R\$ 600,00	R\$ 4.800,00 a R\$ 7.200,00	R\$ 57.600,00 a R\$ 86.400,00
Valor total						R\$ 57.600,00 a R\$ 86.400,00

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - RO						
Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade mensal/estimada	Quantidade anual/estimada	Valor Unitário	Valor Total (12 meses)
1	Serviço de Sustentação - PJe - Fixo	UST	275	3.300	R\$ 222,89	R\$ 735.537,00
2	Serviço de Sustentação - PJe - Excedente	UST	275	3.300	R\$ 222,89	R\$ 735.537,00
3	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	750	9.000	R\$ 226,33	R\$ 2.036.970,00
4	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agente	217	2.604	R\$ 629,04	R\$ 1.638.020,16
Valor Total					R\$ 5.146.064,16	

7.1 ORÇAMENTO ESTIMADO

Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade mensal estimada	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
1	Serviço de Sustentação - PJe	UST	222,89	550*	122.589,50	R\$ 1.471.074,00
2	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	R\$ 226,33	584	R\$ 132.176,72	R\$ 1.586.120,64
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agentes	650,00	119	R\$ 77.350,00	R\$928.200,00
Valor Total					R\$ 332.116,22	R\$ 3.985.394,64

*garantido faturamento mínimo de 50% das USTs previstas a título de suportar a estrutura mínima

Comparando os valores apresentados na proposta da INFOX ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), observamos que:

- **Quanto aos valores de unidade de serviço técnico (UST)** para serviços de sustentação, automatização, customização e evolução do PJe propostos ao TJES, são compatíveis com os valores praticados por outros tribunais. Essa compatibilidade é justificada pela similaridade na natureza dos serviços e na abordagem metodológica utilizada pela INFOX.
- **Quanto aos serviços de Monitoramento e Gerenciamento:** Os valores medidos por unidade de agente, também se mostram compatíveis com os praticados com outros tribunais. Ademais, a INFOX utiliza uma metodologia padrão para calcular esses valores, levando em conta a necessidade de um monitoramento contínuo e a garantia de disponibilidade e performance do sistema, fatores que são aplicáveis a todos os tribunais mencionados.

A análise comparativa demonstra que a INFOX mantém uma coerência nos valores praticados para serviços semelhantes em diferentes tribunais, ajustando apenas os valores conforme as especificidades e demandas de cada contratação. Essa uniformidade reflete a política de preços da empresa e a sua capacidade de oferecer serviços de alta qualidade de forma competitiva e justa.

Portanto, os valores apresentados na proposta da INFOX ao TJES estão em conformidade com os valores praticados em outros tribunais, garantindo a compatibilidade e justificando a viabilidade econômica da contratação.

8– JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Deve-se pontuar a natureza indivisível da solução, isto porque além da impossibilidade de segregar o desenvolvimento

dos produtos de *software* do suporte do mesmo, poderia haver questões legais acerca da propriedade intelectual sobre o TJES, em caso de utilização de múltiplos fornecedores, além de poder resultar em atrasos, aumento de custos e dificuldades na resolução de problemas.

Desta forma, a equipe de planejamento entende que não cabe o parcelamento da contratação intentada em mais de um lote.

9 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas.

10- ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

A presente contratação foi devidamente aprovada pelo Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação – CGTIC.

11- RESULTADOS PRETENDIDOS

A presente contratação tem por objetivo alcançar os seguintes resultados:

- Maior capacidade de desenvolvimento de software, área que atualmente sofre atualizações de técnicas, métodos, ferramentas e tecnologias, promovendo assim trocas de conhecimentos com profissionais de diferentes perfis;
- Responder às demandas de desenvolvimento de forma mais tempestiva;
- Agilidade na entrega de novas soluções tecnológicas no contexto do PJe, necessárias para atender às diversas necessidades de negócio dentro do PJES;
- Promover aderência dos processos de desenvolvimento, prestação de serviços às normas nacionais de governança, gestão, fiscalização e transparência;
- Diminuição do backlog (estoque) de demandas de desenvolvimento, manutenção e sustentação de sistemas;
- Ampliação da oferta de serviços e soluções disponíveis para atuar na sustentação (correção de falhas/incidentes) e evolução (implementação de melhorias) do Sistema PJe;
- Garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC;
- Garantir a integração das soluções atualmente existentes por meio de processos bem definidos;
- Melhorar a qualidade do PJe para os usuários do 1º e 2º Grau;
- Elevar o indicador de satisfação dos clientes e usuários internos externos do sistema processual do TJES;
- Estabilização do funcionamento do PJe motivada pela rápida evolução de suas versões;
- Aumentar a transparência dos códigos-fonte por meio de documentação;
- Aprimoramento da qualidade de seus códigos-fonte e das integrações ou modulações propostas pelo CNJ;
- Atualizar continuamente os softwares que atualmente, em sua grande maioria, se utilizam de tecnologias desatualizadas e inseguras.

12- PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Para implantação do novo serviço contratado não haverá a necessidade de acréscimo de recursos para a prestação dos serviços contratados, pois o ambiente já está preparado para suportar a execução dos serviços. A infraestrutura tecnológica, as condições físicas e as práticas de segurança existentes são suficientes e adequadas, não havendo a necessidade de investimentos adicionais para adequação.

Dessa forma, a implementação dos novos serviços ocorrerá de maneira eficiente e integrada ao ambiente já estabelecido, garantindo a continuidade e a qualidade das operações. Portanto, não há necessidade de adequação quanto a infraestrutura tecnológica (equipamentos, redes, links, etc.).

13- POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

Os equipamentos e insumos em uso na prestação dos serviços não deverão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances ou Restrição de Certas Substâncias Perigosas), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs) ou éteres difenil-polibromados (PBDEs).

A CONTRATADA deverá manter programa interno de autofiscalização da correta manutenção dos equipamentos, bem como adotar política de boas práticas ambientais, especialmente quanto à aquisição e descarte de peças, bem como dos resíduos dos processos de manutenção.

14- DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

A solução 01 se revela inviável devido à significativa defasagem de pessoal na Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TJES. Atualmente, o quadro de funcionários é insuficiente, tanto em termos quantitativos quanto de qualificação técnica. O corpo técnico existente não possui a expertise necessária para lidar com os serviços especializados exigidos pela presente contratação, o que inviabiliza a internalização desses serviços sem comprometer a qualidade e a eficiência das operações.

Quanto à solução 02, contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, sua escolha se fundamenta em sua notória especialização, profundo conhecimento histórico do PJe, na falta de concorrentes com similar nível de expertise e na capacidade de fornecer serviços altamente especializados, que podem proporcionar benefícios diretos para o TJES. Estes fatores justificam a necessidade e a adequação desta contratação para a evolução e estabilização do PJe no âmbito do PJES.

Quanto ao aspecto da economicidade e vantajosidade, após análise comparativa das contratações encontradas no mercado, pôde-se observar que a INFOX manteve uma coerência nos valores praticados para serviços semelhantes em diferentes tribunais, mantendo a padronização, ajustando apenas os valores conforme as especificidades e demandas de cada contratação. Essa uniformidade nos valores reflete a política de preços da empresa e a sua capacidade de oferecer serviços de alta qualidade de forma competitiva e justa.

Um outro aspecto, é que a empresa Infox Tecnologia da Informação, especializada no sistema PJe, oferece profissionais já treinados, superando o problema de capacitação enfrentado pelo TJES. Essa expertise garante economia de tempo e maior eficiência nas entregas, melhorando a qualidade dos serviços prestados aos jurisdicionados.

Pelo exposto, a solução 02, que se dá por meio da contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, é a única que se apresenta tecnicamente e economicamente viável para a contratação de fábrica de software com notória especialização no sistema PJe, que exige conhecimento profundo de sua arquitetura e dos elementos de software que o compõem, conforme padrões e normas estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

15- ANEXOS

Adendo I - Termo de Confidencialidade;
Adendo II - Modelo de Proposta Comercial
Adendo III- Termo de Recebimento Provisório
Adendo IV - Termo de Recebimento Definitivo
Adendo V - Catálogo de Serviços

16- RESPONSÁVEIS

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrantes Técnicos: Márcia Valéria Orechio Pimentel

Integrantes Técnicos: Ricardo Destefani Passamani

Integrantes Técnicos: Eugenio Fraga Spessimille

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal



Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 21/08/2024, às 18:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL, ANALISTA JUD 01 QS AGENTE JUDICIARIO**, em 21/08/2024, às 19:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO DESTEFANI PASSAMANI, ANALISTA JUDICIARIO AE INFORMATICA**, em 22/08/2024, às 17:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EUGENIO FRAGA SPESSIMILLE, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 22/08/2024, às 17:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA VALERIA ORECHIO PIMENTEL, ANALISTA JUDICIARIO AJ DIREITO**, em 22/08/2024, às 18:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](#) informando o código verificador **2179384** e o código CRC **BB8E9DC0**.

7005218-51.2024.8.08.0000

2179384v118



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO VI - NP 09 - PROJETO BÁSICO / TERMO DE REFERÊNCIA (AQUISIÇÃO DE BENS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA)

Termo de Referência de TIC Nº 35/2024 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 11 de julho de 2024.

1. **EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO**

1.1. **Unidade Demandante:**

Secretaria de Tecnologia da Informação

1.2. **Equipe de Planejamento da Contratação:**

Integrante Demandante:	Marcianne Ribeiro Antunes Lima	Matrícula:	21111341
E-mail do Integrante Demandante:	mrlima@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3357-4511
Integrante Técnico:	Márcia Valéria Orechio Pimentel	Matrícula:	20630583
E-mail do Integrante Técnico:	mvpimentel@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 999440706
Integrante Técnico:	Ricardo Destefani Passamani	Matrícula:	209423-00
E-mail do Integrante Técnico:	rdpassamani@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 99965-6069
Integrante Técnico:	Eugenio Fraga Spessimille	Matrícula:	209962-54
E-mail do Integrante Técnico:	efspessimille@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 99726-7571
Integrante Administrativo	Eduardo Fernandes Leal	Matrícula:	4119649
E-mail do Integrante Administrativo:	efleal@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 3357-4513

1.3. **Contratante:**

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES

CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: Isento

Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

Rua Desembargador Homero Mafra, nº 60, Enseada do Suá - CEP 29050-906 - Vitória – ES

2. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

2.1. Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na

prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

2.2. DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade mensal estimada
1	Serviço de Sustentação - PJe	UST	550
2	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	584
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agentes	119

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. MOTIVAÇÃO:

3.1.1. Com a instituição do Processo Judicial Eletrônico - PJe pela Resolução nº 185/2013 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e a conseguinte criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, através da Resolução nº 335/2020 do mesmo Conselho, o Sistema de Justiça brasileiro tem passado por consideráveis transformações, sobretudo, no sentido de facilitar o acesso à jurisdição, otimizar a força de trabalho e racionalizar o gasto de recursos públicos.

3.1.2. A iniciativa da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro - PDPJ-Br, deixou notório o objetivo do CNJ em modernizar a plataforma do Processo Judicial Eletrônico, de forma a transformá-la em um sistema multisserviço, isto é, um sistema que permita os tribunais fazerem adequações conforme suas particularidades e que garanta, ao mesmo tempo, a unificação do trâmite processual no Brasil. Para isto, o CNJ vem incentivando o desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, preservando os sistemas públicos em produção, mas consolidando pragmaticamente a política para a gestão e expansão do Processo Judicial Eletrônico – PJe.

3.1.3. O desenvolvimento colaborativo entre os tribunais, incentivado pelo CNJ, requer que os tribunais tenham sistemas flexíveis e adaptáveis. Uma fábrica de software pode garantir que o PJES atenda a essas diretrizes, adaptando seus sistemas conforme necessário para alinhar-se às políticas nacionais.

3.1.4. O Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES possui atualmente uma série de serviços e de informações que são prestadas ao cidadão de maneira digital. São exemplos desses serviços: a disponibilização de informações acerca de processos administrativos e judiciais em primeira e segunda instância; disponibilização de diversas formas de consultas processuais, custas e certidões para o cidadão e advogados de todo o Brasil; há também integrações com diversos órgãos parceiros do PJES como o CNJ.

3.1.5. A contratada assegura a sustentação, evolução e monitoramento contínuo desse sistema.

3.1.6. A contratação de uma fábrica de software especializada no sistema PJe permite ao PJES responder prontamente a novas demandas que possam surgir. O desenvolvimento de novas funcionalidades ou a adaptação das existentes para atender a novas necessidades é facilitado pela

expertise e capacidade de resposta rápida que uma fábrica de software especializada oferece.

3.1.7. Ademais, a contratação de uma empresa especializada no Pje dedicada ao desenvolvimento e manutenção de software assegura a alocação de profissionais altamente capacitados, economizando tempo e custos que seriam necessários para formar uma equipe interna com o mesmo nível de especialização. Isso resulta em uma maior eficiência operacional e na racionalização dos gastos públicos.

3.1.8. Nesse mister, é necessário que o TJES disponha dos serviços de desenvolvimento de software, bem como de sustentação e operação daqueles já existentes em seu ambiente, de forma a prover às áreas fim do PJES, os sistemas e canais de comunicação necessários para suportar seus serviços e atividades.

3.1.9. Por fim, a contratação de uma fábrica de software especializada no sistema PJe é essencial para o PJES para garantir a continuidade, evolução e eficiência de seus sistemas de informação judicial e serviços digitais. Esta contratação não apenas assegura o suporte necessário às operações atuais, mas também permite que o PJES esteja preparado para futuras demandas e alinhado com as diretrizes nacionais de modernização e unificação do sistema judiciário

3.2. **DA INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO FUNDADA NO ART. 74, III**

3.2.1. **FUNDAMENTAÇÃO**

3.2.1.1. A Constituição da República, conforme o artigo 37, XXI, estabelece a licitação como regra para contratações de bens e serviços pela Administração Pública, garantindo a disputa entre interessados. Esse princípio foi mantido com a introdução da Lei Federal nº 14.133/2021, que inaugurou um novo sistema jurídico de licitações e contratos públicos.

3.2.1.2. No entanto, a Constituição também permite exceções para contratação direta por dispensa ou inexigibilidade de licitação, visando garantir à Administração Pública a obtenção da proposta mais vantajosa. Quando a disputa entre particulares não é o meio mais adequado para atingir essa finalidade, cabe ao administrador adotar soluções viáveis, utilizando-se das hipóteses de contratação direta permitidas pela lei.

Assentada a premissa, cabe, por conseguinte, o destaque do caput do art. 74 da Lei federal no 14.133/2021:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

III – contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

3.2.1.3. A inexigibilidade de licitação ocorre quando a competição é inviável, como explicitado no artigo 74 da Lei nº 14.133/2021. Marçal Justen Filho, em seus comentários sobre a lei, destaca que a inviabilidade de competição é um conceito complexo, resultante de diversas causas que impedem a realização de um processo licitatório eficaz. Esse cenário justifica a adoção da inexigibilidade como uma solução para situações onde a licitação não atende ao interesse público.

3.2.1.4. Justen Filho classifica a inexigibilidade como uma "dupla crise" da licitação, indicando que a estrutura legal do processo licitatório pode ser inadequada para atingir o resultado pretendido em determinados casos. Ele argumenta que a imposição de licitação em situações de inviabilidade de competição frustra o interesse público, pois a Administração Pública não obteria propostas adequadas ou nenhuma proposta.

3.2.1.5. A inexigibilidade, portanto, é necessária quando a licitação não é capaz de selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração. Esse procedimento deve ser avaliado à luz dos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, priorizando o atendimento do interesse público sobre o formalismo do processo licitatório. A inviabilidade de competição não se limita à impossibilidade de disputa, mas

inclui situações onde a disputa é prejudicial ao interesse público.

3.2.1.6. Marçal Justen Filho enfatiza que a inexigibilidade de licitação se aplica não apenas quando é impossível haver disputa, mas também quando a disputa não serve ao interesse público, tornando-se inútil ou prejudicial. Isso ocorre quando a realização do certame licitatório não resulta na melhor proposta para a Administração contratante.

3.2.1.7. Assim, a inexigibilidade de licitação por inviabilidade de competição deve ser considerada em cenários onde a disputa entre potenciais interessados é inviável ou inadequada para atender ao interesse público. A Administração deve buscar soluções viáveis que garantam a obtenção da proposta mais vantajosa, mesmo que isso implique a contratação direta sem licitação.

3.2.2. **DA NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO**

3.2.2.1. A Infox Tecnologia da Informação, especializada no sistema PJe, oferece profissionais já treinados, superando o problema de capacitação enfrentado pelo Tribunal. Essa expertise garante economia de tempo e maior eficiência nas entregas, melhorando a qualidade dos serviços prestados. A Infox, desde 2010, em colaboração com o CNJ, desenvolveu e mantém o PJe, demonstrando profundo entendimento da sua arquitetura e padrões.

3.2.2.2. Os serviços de sustentação da Infox para o PJe incluem administração, suporte, intervenções evolutivas e manutenção, focando exclusivamente no sistema. Isso contribui significativamente para a estabilização do PJe. A Infox, com experiência em projetos para o Poder Judiciário desde os anos 90, desenvolveu o sistema Creta, precursor do PJe, e conquistou o Prêmio Inovare em 2006.

3.2.2.3. A Infox também desenvolveu a versão PJe-JT para a Justiça do Trabalho, consolidando sua expertise técnica e negocial. Ademais, diversos tribunais contrataram a Infox para serviços relacionados ao PJe, incluindo capacitação, customização e suporte contínuo, evidenciando sua especialização.

3.2.2.4. Estudos técnicos preliminares em diversos tribunais do país demonstram a notória especialização da Infox, recomendando sua contratação para serviços de desenvolvimento evolutivo e adaptativo do PJe. Vale ressaltar que a empresa mantém em seu portfólio serviços dedicados às demandas do PJe, garantindo atualizações constantes e participação ativa no sistema.

3.2.2.5. Outrossim, a Infox foi fundamental para a implantação e sustentação do PJe, prestando serviços a tribunais como TJRO, TJMG, TJAP, TJMA, TJM-SP, e TRF5. Outros tribunais, como TJMT, TRF2, e TJPE, também contrataram a Infox para serviços relacionados ao PJe, corroborando sua especialização.

3.2.2.6. Marçal Justen Filho define especialização como a titularidade de requisitos distintivos, enquanto a notoriedade envolve reconhecimento pela comunidade profissional. A notória especialização pode ser atribuída a pessoas jurídicas, como a Infox, que possui atributos diferenciados assegurando condições excepcionais de execução. Rony Charles Lopes de Torres destaca que a notória especialização deve garantir a adequada satisfação do contrato, fundamentando a confiança na instituição contratante.

3.2.2.7. A experiência da Infox, desde a concepção do PJe, assegura sua capacidade de atender às demandas do Tribunal. O reconhecimento da sua especialização no meio profissional e o histórico de contratos bem-sucedidos com diversos tribunais comprovam sua competência.

3.2.2.8. A empresa mantém um portfólio de serviços dedicados ao PJe, atualizando-se constantemente quanto às evoluções do sistema. Sua participação ativa junto a diversos órgãos do Judiciário brasileiro evidencia a profundidade de seu conhecimento e habilidades técnicas.

3.2.2.9. A expertise da Infox, reconhecida por tribunais como TJMA, TJMG, TJRO, TJAP, TJMA, TJM-SP, e TRF5, justifica a inexigibilidade de licitação para sua contratação. Essa abordagem garante a

continuidade de serviços de alta qualidade e alinhados às necessidades do sistema PJe. Portanto, a contratação direta da Infox atende ao interesse público, garantindo entregas eficientes e de qualidade.

3.2.2.10. Em suma, a Infox Tecnologia da Informação, com sua notória especialização no PJe, oferece uma solução eficaz para as demandas do Tribunal. A experiência comprovada, reconhecimento no meio profissional e histórico de contratos bem-sucedidos fundamentam a contratação direta, evitando assim, a necessidade de licitações que não garantem a mesma qualidade técnica. Dessa forma, o Tribunal se beneficia de serviços especializados, economizando tempo e assegurando entregas de alta qualidade.

3.3. DA NATUREZA TÉCNICA E PREDOMINANTEMENTE INTELECTUAL

3.3.1. *Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:*

(...)

III - contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:

§ 3o Para fins do disposto no inciso III do caput deste artigo, considera-se de notória especialização o profissional ou a empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiência, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e reconhecidamente adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

3.3.2. A contratação da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA para a prestação de serviços no âmbito do Processo Judicial Eletrônico (PJe) pode ser caracterizada como um serviço técnico especializado de natureza predominantemente intelectual, conforme previsto no inciso III do art. 74 da Lei nº 14.133/2021. A INFOX é amplamente reconhecida por sua notória especialização no desenvolvimento e evolução do PJe, o que evidencia a aplicação de conhecimento teórico e habilidade pessoal em suas atividades.

3.3.3. Os serviços a serem desenvolvidos pela INFOX são de natureza predominantemente intelectual, pois envolvem a aplicação de conhecimentos avançados em engenharia de software, análise de sistemas, programação e gestão de projetos tecnológicos. Essas atividades exigem uma elevada capacidade intelectual para solucionar problemas complexos, desenvolver novas funcionalidades e garantir a estabilidade e segurança do PJe, características que enquadram esses serviços dentro da definição de serviços técnicos de natureza predominantemente intelectual.

3.3.4. Conforme elucidado por Marçal Justen Filho, um serviço técnico envolve a transposição de conhecimento teórico para a prática, gerando utilidade efetiva e concreta. No caso da INFOX, sua atuação no PJe exemplifica perfeitamente essa definição, pois a empresa utiliza seu profundo conhecimento teórico sobre sistemas judiciais eletrônicos para desenvolver soluções práticas que melhoram a eficiência e a qualidade dos processos judiciais eletrônicos.

3.3.5. A INFOX possui um conhecimento profundo da arquitetura e dos elementos de software que compõem o PJe, conforme os padrões e normas estabelecidos pelo CNJ. Esse conhecimento é essencial para a prestação de serviços de alta qualidade, garantindo que as soluções desenvolvidas estejam alinhadas com as melhores práticas do mercado e as exigências regulatórias. A capacidade de

aplicar esse conhecimento especializado é uma das principais razões para considerar esses serviços como predominantemente intelectuais.

3.3.6. Por fim, mesmo que um serviço técnico especializado não esteja expressamente previsto no inciso III do art. 74, a contratação pode ser fundamentada no caput do dispositivo com base na inviabilidade de competição. No caso da INFOX, a contratação direta se alinha perfeitamente com o conceito de inviabilidade de competição e a natureza predominantemente intelectual dos serviços. Portanto, é plenamente justificada a contratação direta da INFOX com base no art. 74 caput e no inciso III da lei 14.133/2021.

3.4. **ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:**

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário	[X]	Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade
[X] Implantar a gestão de custos	[X]	Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos
[X] Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça	[X]	Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça
[X] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados	[X]	Convergir e integrar os sistemas legados
	[X]	Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
	[X]	Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres

3.5. **ESTUDOS PRELIMINARES:**

3.5.1. O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (2170576, 2179384, 2179390).

3.6. **DEMANDA PREVISTA:**

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade mensal estimada	Quantidade anual estimada
1	Serviço de Sustentação - PJe	UST	550	6600
2	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	584	7008
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agentes	119	1428

3.6.1. **Justificativa da quantidade:**

3.6.1.1. O quantitativo estimado de UST e agentes se deu a partir de levantamento interno da equipe técnica da STI com o apoio de pessoal especializado da INFOX.

3.7. **ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:**

3.7.1. Foram pesquisados e analisados alguns processos licitatórios realizados por outros órgãos e entidades públicos, a fim de se verificar o que se tem feito nesse tipo de contratação, buscando identificar quais as melhores ideias para a contratação a ser realizada por este Poder Judiciário.

3.7.2. Foram pesquisados e analisados alguns processos licitatórios realizados por outros órgãos e entidades públicos, a fim de se verificar o que se tem feito nesse tipo de contratação, buscando identificar quais as melhores ideias para a contratação a ser realizada por este Poder Judiciário.

3.7.3. No que tange à análise de projetos similares no mercado e seus respectivos fornecedores, citam-se:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MA							
Item	Tipo de serviço	Unidade	Preço unitário	Qtde Mensal	Qtde Anual	Total Mensal	Valor Anual (12 meses)
3	Monitoramento e gerenciamento	Agente	R\$ 600,00	103	1236	R\$ 61.800,00	R\$ 741.600,00
Valor Total						R\$ 741.600,00	

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - MG								
Item	Descrição do item	Código CATMAS	Qtde Mensal (12 meses)	Qtde Anual (12 meses)	Métrica	Preço Unitário Máximo	Valor Mensal	Valor Anual (12 meses)
1	Sustentação - PJe	000034401	764,4	9.172,8	UST	220,00	168.168	2.018.016,00
2	Automação, Customização e evolução - PJe	000034401	1146,6	13.759,2	UST	220,00	252.252	3.027.024,00
Valor total								R\$ 5.045.040,00

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - SP

Descrição do serviço	Forma de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (12 meses)
Serviços de monitoramento e gerenciamento	Mensal	Agente Monitoramento	8 mínima a 12 máxima	R\$ 600,00	R\$ 4.800,00 a R\$ 7.200,00	R\$ 57.600,00 a R\$ 86.400,00
Valor total						R\$ 57.600,00 a R\$ 86.400,00

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - RO							
Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade mensal/estimada	Quantidade anual/estimada	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual (12 meses)
1	Serviço de Sustentação - PJe - Fixo	UST	275	3.300	R\$ 222,89	R\$ 61.294,75	R\$ 735.537,00
2	Serviço de Sustentação - PJe - Excedente	UST	275	3.300	R\$ 222,89	R\$ 61.294,75	R\$ 735.537,00
3	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	750	9.000	R\$ 226,33	R\$ 169.747,50	R\$ 2.036.970,00
4	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agente	217	2.604	R\$ 629,04	R\$ 136.501,68	R\$ 1.638.020,16
Valor Total					R\$ 5.146.064,16		

3.8. ORÇAMENTO ESTIMADO

Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade mensal estimada	Quantidade anual estimada	Valor Mensal Estimado	Valor Anual Estimado
------	-----------	-------------------	----------------	----------------------------	---------------------------	-----------------------	----------------------

1	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe	UST	R\$ 226,33	584	7008	R\$ 132.176,72	R\$ 1.586.120,64
2	Serviço de Sustentação - PJe	UST	222,89	550*	6600	122.589,50	R\$ 1.471.074,00
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe	Agentes	650,00	119	1428	R\$ 77.350,00	R\$928.200,00
Valor Total						R\$ 332.116,22	R\$ 3.985.394,64

*garantido faturamento mínimo de 50% das USTs previstas a título de suportar a estrutura mínima

3.8.1. Comparando os valores apresentados na proposta da INFOX ao Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJES), observamos que:

Valores de UST: Os valores de UST para serviços de sustentação, automatização, customização e evolução do PJe propostos ao TJES são compatíveis com os valores praticados nos outros tribunais. Essa compatibilidade é justificada pela similaridade na natureza dos serviços, na necessidade de expertise técnica e na abordagem metodológica utilizada pela INFOX.

Serviços de Monitoramento e Gerenciamento: Os valores para os serviços de sustentação e monitoramento do PJe, medidos por unidade de agente, também se mostram compatíveis. A INFOX utiliza uma metodologia padrão para calcular esses valores, levando em conta a necessidade de um monitoramento contínuo e a garantia de disponibilidade e performance do sistema, fatores que são aplicáveis a todos os tribunais mencionados.

3.8.2. A análise comparativa demonstra que a INFOX mantém uma coerência nos valores praticados para serviços semelhantes em diferentes tribunais, ajustando apenas os valores conforme as especificidades e demandas de cada contratação. Essa uniformidade reflete a política de preços da empresa e a sua capacidade de oferecer serviços de alta qualidade de forma competitiva e justa.

3.8.3. Portanto, os valores apresentados na proposta ao TJES estão em conformidade com os valores praticados em outros tribunais, garantindo a compatibilidade e justificando a viabilidade econômica da contratação.

4. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

4.1. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública:

Conforme "Análise de projetos similares realizados por outros órgãos ou entidades da

administração pública" deste documento.

4.2. **Soluções existentes no Portal do Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>):**

Não aplicável.

4.3. **Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público:**

Não aplicável.

4.4. **Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário;**

Não aplicável.

4.5. **Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras (ICP-Brasil), quando houver necessidade de utilização de certificação digital, observada a legislação sobre o assunto;**

Não aplicável.

4.6. **Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus);**

Não aplicável.

5. **SOLUÇÕES DISPONÍVEIS**

5.1. **Solução 01: Execução Direta - Execução das atividades com o quadro atual de servidores efetivos da STI.**

5.1.1. Nesta solução, utiliza-se o quadro atual de servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI para realizar os serviços descritos nos Requisitos Técnicos deste documento.

5.1.2. Entretanto, para estabelecer uma metodologia e um processo de desenvolvimento e manutenção, é necessário ter pessoas dedicadas ao seu estudo, documentação e implantação. Além disso, assim como o atendimento dos chamados e auxílio aos usuários, as adaptações e atualizações requeridas e solicitadas não devem ser interrompidas, pois um sistema precisa estar em constante atualização, devido à sua integração com outros sistemas, novas funcionalidades e até para melhorar o desempenho.

5.1.3. Portanto, este modelo não se revela funcional, visto que:

O quantitativo dos servidores se mostra insuficiente, em quantidade e qualificação, para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área;

O total de vagas disponibilizadas para a STI é um terço do recomendado pelo CNJ, conforme sua Resolução nº 211/2015;

Está em elaboração estudo de reestruturação da STI, porém, diante do tempo necessário para sua implementação até a aprovação do concurso, é necessário mão-de-obra qualificada para atuação no PJe.

Não obstante, ações de codificação executadas por terceiros especializados liberam a equipe interna para atuação em níveis de gestão da solução focando modernização das ações pelas unidades consumidoras do sistema de processo eletrônico, o que, atualmente, não é possível, já que a equipe STI está envolvida em atividades menos estratégicas.

5.2. **Solução 02: Execução Indireta - Terceirização dos Serviços.**

5.2.1. Nesta solução, contrata-se uma empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe,

compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software.

5.2.2. Dada a necessidade de avanço acelerado na evolução do sistema PJe, bem como sua integração ao Programa Justiça 4.0, a utilização apenas de mão de obra interna, como já dito, seria uma opção inviável no cenário do TJES. Desta forma, a solução disponível mais adequada para atender a atual demanda seria a contratação de empresa com equipe de desenvolvedores própria (fábrica de software), com experiência comprovada no desenvolvimento, sustentação, evolução, monitoramento e gerenciamento do sistema, conforme padrões e normas estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

5.2.3. Devido ao elevado nível de customização e parametrização no motor de fluxos do PJe, proporciona grande dificuldade em localizar no mercado empresa com notória especialização que atenda aos requisitos de negócio da solução. Ainda assim, foi identificada, através de contratações similares, feitas por outros órgãos públicos, conforme tabela abaixo, a empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, detentora dessa notória especialização.

6. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

6.1. Conforme já fundamentado no item de soluções disponíveis, a solução 01 se mostra inviável considerando a atual situação de defasagem de pessoal na STI, tanto em aspectos relacionados ao quantitativo do seu quadro, quanto em qualificação técnica adequada do corpo técnico para lidar com os serviços técnicos especializados da presente contratação.

6.2. Quanto à solução 02, contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, primeiramente cabe destacar sua notória especialização, sendo amplamente reconhecida por sua atuação no desenvolvimento do PJe, tendo trabalhado em conjunto com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) desde a concepção do sistema, tendo atuado no desenvolvimento do sistema ceta, que é o sistema precursor do PJe, desenvolvido para o Tribunal Regional Federal da 5ª Região (TRF5), atuou também na evolução do PJe desde 2010, o qual se desenvolveu e se tornou o sistema padrão do judiciário brasileiro, utilizado por dezenas de tribunais em todo o país.

6.3. Outrossim, a Infox se destaca pela sua expertise técnica e conhecimento profundo da arquitetura e dos elementos de software que compõem o PJe, conforme padrões e normas estabelecidos pelo CNJ. Este conhecimento é essencial para garantir a qualidade e eficiência das soluções desenvolvidas.

6.4. Pelo exposto, a contratação direta da INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, se fundamenta em sua notória especialização, profundo conhecimento histórico do PJe, capacidade de fornecer serviços altamente especializados, o que proporcionando benefícios diretos para o TJES, e na falta de concorrentes com similar nível de expertise Estes fatores justificam a necessidade e a adequação desta contratação para a evolução e estabilização do PJe no âmbito do PJES.

6.5. Por fim, considerando também a fundamentação apresentada no item referente a justificativa da inexigibilidade de licitação, esta equipe de planejamento da contratação pugna pela contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

7. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

7.1. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

7.1.1. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pelo TRIBUNAL.

7.1.2. A execução dos serviços, além de supervisionada pela CONTRATADA, será fiscalizada por servidores do TRIBUNAL, que verificará a quantidade de serviços.

- 7.1.3. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços e TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes.
- 7.1.4. O objeto abrange a prestação dos serviços de sustentação, automação, customização e evolução do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido).
- 7.1.5. O TRIBUNAL poderá exigir a atuação presencial em determinadas atividades, quando a atuação remota for insuficiente para o melhor atendimento de suas necessidades.
- 7.1.6. Serviços de sustentação compreendem as manutenções (adaptativa, service desk nível 2 e corretiva) do sistema PJe.
- 7.1.7. A manutenção adaptativa consiste na adequação de aplicações que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidade visíveis a seus usuários. Exemplos: mudanças de versão de linguagem, sistemas gerenciadores de banco de dados, navegadores web, melhoria de performance, etc.
- 7.1.8. Manutenção corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema.
- 7.1.9. Serviços de Automatização e Customização consiste nos seguintes serviços de desenvolvimento evolutivo dos sistemas do Processo Judicial Eletrônico (PJe 1G e PJe 2G):
- Otimização do servidor da aplicação;
 - Criação de novas funcionalidades;
 - Apoio na resolução de Issues;
 - Apoio na integração dos serviços estruturantes da PDPJ;
 - Redução no volume de cherry pick em relação à versão nacional do PJe;
 - Implementação de fluxos conectores ao legado;
 - Levantamento de Issues com proposta de homologação ao CNJ aplicáveis à esta;
 - Consolidação de branch local estável.
- 7.1.10. Os serviços ora contratados abrangem a execução de todas as tarefas inerentes às disciplinas típicas de um processo de *software*:
- a) Requisitos e Análise;
- b) Arquitetura de *Software* e de Dados;
- c) Implementação (codificação);
- d) Teste;
- e) Apoio técnico e operação de *software*.
- 7.1.11. Os serviços contratados deverão ser prestados tendo como base as tarefas e as unidades de medidas (Unidade de Serviço Técnico) previstas no Catálogo de Serviços.
- 7.1.12. Os Serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões, metodologias, tecnologias e ferramentas utilizadas pelo TRIBUNAL, conforme o seu Ambiente Tecnológico.
- 7.1.13. É vedado à CONTRATADA entregar qualquer componente de software distinto ou com versão distinta do adotado e definido pelo TRIBUNAL, sem prévia autorização formal deste.
- 7.1.14. A CONTRATADA deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues durante 90 (noventa) dias subsequentes à entrega. O prazo será contado a partir do aceite definitivo e engloba todos os seus entregáveis.
- 7.1.15. O TRIBUNAL terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, componentes de arquitetura e de *software*, ferramentas de apoio à prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência, cabendo, nestes casos, à
- 7.1.16. CONTRATADA adaptar-se à respectiva mudança, sem quaisquer custos adicionais para o TRIBUNAL.

8. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

- 8.0.1. Os serviços de sustentação do PJe, automatização, customização e evolução deverão ser executados entre 08:00 às 19:00 horas, de segunda-feira à sexta-feira, em dias úteis, seguindo o calendário de funcionamento do TRIBUNAL.
- 8.0.2. Excepcionalmente, e a seu exclusivo critério, o TRIBUNAL poderá determinar a execução de

atividades pela CONTRATADA, em dia não útil ou fora do horário normal estabelecido no subitem 8.01, principalmente para os serviços que demandam a paralisação do sistema PJe ou que não possam ser executados durante o horário comercial.

8.0.3. Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento deverão estar disponíveis e operacionais 24 horas por dia durante todos os 07 (sete) dias da semana, em regime de 24x7x365.

8.0.4. Em caso de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, a CONTRATADA deverá avisar o contratante com a antecedência de 48h;

8.0.5. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica do contratante.

8.0.6. A Contratada deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues, durante o prazo de 90 (noventa) dias subsequentes à entrega, contados a partir do Termo de Aceite emitido pelo Tribunal em relação às Ordens de Serviço, mesmo após o término da vigência do Contrato.

8.0.7. Os serviços realizados pela Contratada deverão ser cobertos por garantia durante toda a vigência do Contrato.

8.0.8. Caso o Tribunal não realize a implantação do produto da OS, no período de 30 (trinta dias) dias corridos, após a emissão do Termo de Aceite, iniciar-se-á o prazo de garantia.

8.0.9. Caberá à Contratada, no período de garantia, sem ônus para o Tribunal, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo Tribunal.

8.0.10. Caberá à Contratada manter disponibilidade para atendimento, das 8h às 19h para solução de problemas referentes a falhas no sistema, desde que as falhas identificadas sejam relativas às tecnologias empregadas nos sistemas.

8.0.11. O atendimento para as demandas, inclusive as emergenciais, deverá ser feito de acordo com os Critérios para Atendimento dos OS definidas no Contrato.

8.0.12. Caso um componente de software e/ou artefato referente a um serviço contratado seja alterado pelo Tribunal ou por outro Fornecedor por ele designado, a garantia cessará apenas para esses produtos.

8.0.13. Correrão, exclusivamente à custas da Contratada, as manutenções corretivas necessárias durante o período de garantia do serviço prestado

8.1. Da Abertura e acompanhamento das Ordens de Serviço

8.1.1. A Ordem de Serviço (OS) para início da execução dos serviços, ocorrerá por meio de ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento dos serviços.

8.1.2. As informações relativas as ordens de serviços deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pelo CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

8.1.3. Para cada incidente, será gerado um número de chamado que será usado para controle.

8.1.4. O chamado só será considerado encerrado quando a resolução for validada e fechada pelo 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), ou seja, a CONTRATADA resolverá o chamado e o 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), o validará e o encerrará.

8.1.5. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato, observando o limite contratual.

8.1.6. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

8.1.7. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

8.1.8. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente relatório técnico consolidado dos chamados no

período, contemplando: número dos chamados, prioridade, descrição do problema e solução, data e hora da abertura e do fechamento, data e hora do início e do término da execução.

8.1.9. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico durante toda a vigência do contrato para:

- a) Resolução de incidentes;
- b) Resolução de problemas;
- c) Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.

8.1.10. Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.11 A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

8.1.12 Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.

8.1.13 A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.

8.1.14 O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

9. FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. ARQUITETURA TECNOLÓGICA A SER CONSIDERADA

9.1.1. A CONTRATADA deverá utilizar as mesmas ferramentas e tecnologias adotadas no ambiente tecnológico do PJe, conforme item 9.1.4, para o encaminhamento dos itens entregues e na atuação de demandas relativas ao contrato.

9.1.2. O TRIBUNAL tem ampla liberdade para atualizar as versões dos sistemas operacionais, dos gerenciadores de banco de dados, das linguagens de programação, das ferramentas de apoio ao desenvolvimento listada no item 9.1.4, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA, evoluir e se adaptar às respectivas mudanças.

9.1.3. A infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, necessária à prestação do serviço contratado, deverá estar operacional dentro do prazo máximo dos 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato, ocasião em que poderá ser objeto de inspeção pelo TRIBUNAL.

9.1.4. A seguir estão descritos os sistemas operacionais, bancos de dados e as principais ferramentas tecnológicas utilizadas no PJe. A critério do TRIBUNAL, novas tecnologias poderão ser incorporadas ao ambiente do PJe, cabendo à CONTRATADA manter seus empregados capacitados.

Softwares e Ferramentas Base Utilizados Pelas Aplicações	
HTML	Linguagem de marcação utilizada para produção de páginas <i>web</i> .
Javascript	Linguagem de programação interpretada, implementada como parte dos navegadores <i>web</i> .
JQuery	Biblioteca que provê facilidades em <i>javascript</i> e compatibilidade com múltiplos <i>browsers</i> .
PostGreSQL	Plataforma de aplicações <i>web</i> de código-fonte aberto e <i>front-end</i> baseado em <i>TypeScript</i> liderado pela Equipe Angular do Google e por uma comunidade de indivíduos e corporações.
Angular 6+	Plataforma de aplicações <i>web</i> de código-fonte aberto e <i>front-end</i> baseado em <i>TypeScript</i> liderado pela Equipe Angular do Google e por uma comunidade de indivíduos e corporações.

NodeJS	<i>Soad Qweasd Software open-source, cross-platform, e de um runtime de JavaScript que execute código de JavaScript a nível backend e frontend.</i>
WildFly/JBoss	<i>JBoss é um servidor de aplicação de código fonte aberto baseado na plataforma JEE e implementado completamente na linguagem de programação Java.</i>
Java	Linguagem de programação orientada a objetos.
JSF 1.x	Especificação <i>Java</i> para a construção de interfaces de usuário baseadas em componentes para aplicações <i>web</i> .
Framework Seam	<i>Framework</i> para aplicações <i>web</i> desenvolvido pela <i>JBoss Application Server</i> , uma divisão da <i>Red Hat</i> , para o desenvolvimento deaplicações <i>Java EE</i> de maneira fácil, por meio da integração com tecnologias como <i>JavaServer Faces (JSF)</i> , <i>Java Persistence API (JPA)</i> , <i>Enterprise JavaBeans (EJB 3.0)</i> , <i>AJAX</i> e o Gerenciamento de processos de negócio.
GIT, <i>Gitlab</i>	Gerenciador de repositório de <i>software</i> .
<i>Apache Maven 3.6.1+</i>	Ferramenta de automação de compilação utilizada primariamente em projetos <i>Java</i> .
JBPM	É uma <i>engine</i> de <i>workflow</i> escrita em <i>Java</i> que é capaz de executar os processos descritos em <i>BPEL</i> ou seus próprios processos definidos na linguagem <i>jPDL</i> .

9.2. FERRAMENTAS PARA A GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.2.1. Serão adotadas as seguintes ferramentas informatizadas na gestão e execução do contrato por parte do TRIBUNAL:

- a) JIRA: Adotada pelo TRIBUNAL na sua esteira de desenvolvimento de sistemas, para a abertura e acompanhamento das ordens de serviços, integrada com a ferramenta GIT-GUB;
- b) GIT-HUB: Adotada pelo TRIBUNAL para o controle das versões e desenvolvimento das suas soluções informatizadas;
- c) ASSYST: Adotada pelo TRIBUNAL para a abertura e acompanhamento de chamados de incidentes e problemas

Será fornecido o devido acesso aos profissionais da CONTRATADA, sem ônus adicional para a mesma. O TRIBUNAL fornecerá documentação do seu uso e fluxos estabelecidos para a execução das ordens de serviços.

9.2.2. A critério do TRIBUNAL poderão ser substituídas e adotadas novas ferramentas devendo ter a devida comunicação prévia do planejamento das mudanças e preparação da equipe.

9.3. PREPARAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.3.1. Durante o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional ao TRIBUNAL, preparar a prestação dos serviços, fazendo o alinhamento com o TRIBUNAL acerca da sistemática de trabalho e fazendo os ajustes necessários para o bom andamento do contrato.

9.3.2. Será requerido junto à CONTRATADA:

9.3.3. A realização de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais contemplando minimamente:

- a) Apresentação do representante legal (preposto), informando endereço, telefone e e-mail;
- b) Entrega por parte da CONTRATADA, do Termo de Sigilo e Confidencialidade conforme modelo constante no anexo, assinado pelo Representante legal;
- c) Disponibilização dos recursos técnicos necessários para a equipe da CONTRATADA;
- d) Esclarecimentos que se fizerem necessários acerca de questões operacionais, administrativas e de

gerenciamento do contrato, tais como:

- o Fluxo de comunicação;
- o Roteiros;
- o Modelo de documentos a serem usados;
- o Definição de ferramentas a serem utilizadas, dentre outros.

9.4. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

9.4.1. A solicitação de serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS) em conformidade com a necessidade do TRIBUNAL ao longo da execução do contrato.

9.4.2. A Ordem de serviço emitida pelo TRIBUNAL e encaminhada à CONTRATADA, deverá conter:

- a) Data da abertura da OS;
- b) Descrição da demanda.

9.4.3. A CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis analisará a minuta e apresentará a proposta de execução da OS que deverá conter minimamente:

- a) Previsão de itens de catálogos para atendimento da OS;
- b) Estimativa de quantidade de USTs por item;
- c) Estimativa total de USTs da OS;
- d) Data prevista de execução;
- e) Data prevista para conclusão da Ordem de Serviços.

9.4.4. O TRIBUNAL poderá solicitar maiores informações ou alterações sobre a proposta de execução da OS.

9.4.5. A CONTRATADA deverá fornecer as informações ou realizar os ajustes e apresentar proposta de execução atualizada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

9.4.6. O mesmo prazo dispõe o TRIBUNAL para analisar a nova proposta.

9.4.7. A autorização da OS se dará mediante assinatura do fiscal do contrato, seja física ou de forma eletrônica, através de ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento dos serviços, se de outra forma não dispuser o TRIBUNAL.

9.4.8. A CONTRATADA deverá, ao término de cada OS, a critério do TRIBUNAL, repassar para os técnicos do TRIBUNAL todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas, especificações e etc.

9.4.9. Poderá ser exigida da CONTRATADA a entrega de relatório descritivo das tarefas executadas em cada OS, os estudos realizados, as configurações aplicadas, os resultados obtidos, os códigos-fonte ou fluxos implementados e demais informações de relevância para o TRIBUNAL.

9.5. MUDANÇA NAS OS

9.5.1. Após o início de sua execução, o escopo ou prazos definidos para uma ordem de serviço somente poderão ser alterados pela CONTRATADA, por meio de solicitação junto ao TRIBUNAL, que poderá autorizar ou não a alteração.

9.5.2. Entende-se por escopo de uma OS a demanda solicitada e os seus respectivos produtos.

9.5.3. O TRIBUNAL poderá cancelar tarefas específicas de uma OS através de uma solicitação de mudança, no entanto, a quantidade de UST efetivamente consumida será contabilizada para fins de faturamento.

9.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 9.6.1. A execução das tarefas que compõem as ordens de serviços se dará por meio de Catálogo de Serviços.
- 9.6.2. O Catálogo de Serviço consta no adendo V em anexo a este Termo de Referência.
- 9.6.3. O Catálogo de Serviços descreve o conjunto de tarefas passíveis de serem demandadas pelo TRIBUNAL no escopo de uma OS.
- 9.6.4. Para cada atividade (item de catálogo) descrita no Catálogo de Serviço, serão especificados:
- a) Caracterização do serviço: descrição da atividade e seus entregáveis;
 - b) A quantificação base de UST para aquela execução;
 - c) O perfil profissional para execução daquela atividade;
 - d) O fator multiplicador, de acordo com a complexidade para cada UST estimada.

9.7. REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

- 9.7.1. O Catálogo de Serviços poderá ser revisto pelo TRIBUNAL, para o saneamento de inconformidades observadas inclusão de novas tarefas (itens de catálogo inerentes ao objeto da contratação).
- 9.7.2. Para os casos em que revisão seja proposta pela CONTRATADA, esta deverá solicitar a alteração previamente ao TRIBUNAL, que poderá aprovar ou não a alteração.
- 9.7.3. A revisão do catálogo se dará sob demanda.
- 9.7.4. 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.
- 9.7.5. Novas tarefas passíveis de contratação poderão ser acrescentadas ao Catálogo de Serviços, desde que estejam relacionadas ao objeto desta contratação.

9.8. FLUXO DE REVISÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

- 9.8.1. As eventuais necessidades de alteração serão objeto de análise pelo TRIBUNAL, que utilizará como referência, principalmente:
- a) A similaridade e a proporcionalidade com outros itens previstos no Catálogo de Serviço;
 - b) A coleta de características, base histórica e outros insumos sobre serviços já executados pelo TRIBUNAL no âmbito de desenvolvimento e sustentação do sistema PJe;
 - c) Diretrizes metodológicas e padrões de mercado;
 - d) Consulta a outros profissionais especializados.
- 9.8.2. Para cada item de catálogo a ser alterado ou incluído ao Catálogo de Serviços, a CONTRATADA deverá apresentar:
- a) Justificativa e fundamentação das alterações propostas;
 - b) Proposta de especificação do item, em conformidade com o modelo adotado pelo Catálogo de Serviços, contemplando no mínimo: grupo de atividade, atividade, unidade de medida, variações (quando aplicável), entregáveis, perfil profissional, quantitativo unitário de UST, fator multiplicador, condições e índices de ajustes (quando aplicável).
- 9.8.3. Os itens alterados ou novos itens a serem incluídos deverão ser executados pelo menos uma vez na forma de piloto, antes de serem incorporados ao Catálogo de Serviços.
- 9.8.4. O TRIBUNAL definirá a duração do piloto, em comum acordo com a CONTRATADA.
- 9.8.5. Os itens em piloto serão executados e remunerados considerando o quantitativo de UST, os NMS e as condições estabelecidas na respectiva proposta.
- 9.8.6. A execução dos itens em piloto deverá ser rigorosamente acompanhada pelo TRIBUNAL e detalhada pela CONTRATADA visando validar a aplicabilidade da proposta de especificação.
- 9.8.7. Itens de catálogo cujas propostas de especificação tenham sido validadas mediante piloto e aprovadas pelas partes contratuais passarão a compor o Catálogo de Serviços provisoriamente até sua efetivação por meio de aditivo.

9.9. SUPERVISÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

9.9.1. A CONTRATADA deverá, durante toda a vigência do contrato e sem ônus adicional para o TRIBUNAL, realizar a supervisão e o acompanhamento dos serviços executados, visando o cumprimento dos requisitos de qualidade e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

9.9.2. Acompanhar e coordenar a realização dos serviços, intervindo sempre que necessário ou a pedido do TRIBUNAL.

9.9.3. Coordenar a logística de atendimento às ordens de serviço.

9.9.4. Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a prestação de serviços.

9.9.5. Prestar informações sobre andamento dos serviços sempre que solicitado, esclarecendo quaisquer dúvidas do TRIBUNAL.

9.9.6. Informar ao TRIBUNAL sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

9.9.7. Participar, periodicamente, a critério do TRIBUNAL, de reuniões para esclarecimento da execução das ordens de serviço ou outros aspectos do contrato e confeccionar a respectiva ata da reunião.

9.9.8. Propor, de maneira proativa, mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos e administrativos relativos à prestação dos serviços, visando à otimização dos custos, a racionalização e a melhoria contínua dos processos e serviços prestados.

9.9.9. Revisar sempre que necessário ou solicitado pelo TRIBUNAL, os padrões, modelos de documentos, ferramentas e relatórios adotados na execução do contrato.

9.9.10. Fornecer, de acordo com as necessidades do TRIBUNAL, relatórios gerenciais e indicadores sobre os serviços, tais como ordens de serviço abertas/encerradas em determinado período, quantidade de USTs executadas em determinado período, saldo de UST, etc.

9.10. FORMAS DE RELACIONAMENTO

9.10.1. A CONTRATADA disponibilizará, sem custo adicional para o TRIBUNAL, os canais de atendimento, que compreendem, minimamente e naquilo que couber: telefone; *e-mail*; *software* de acompanhamento (portal), plataforma de comunicação (*Slack*, *Discord*, etc.).

9.10.2. A CONTRATADA deverá prover o TRIBUNAL de informação detalhada da execução dos serviços, por meio a ser acordado entre as partes, na reunião inicial de que trata o subitem 9.3 - "*Preparação para a prestação do serviço*".

9.10.3. A CONTRATADA fica responsável pela manutenção e monitoramento do software em funcionamento durante toda a vigência do contrato.

9.10.4. Sempre que solicitado pelo TRIBUNAL e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os projetos/serviços, juntamente com o modelo de dados do *software*, em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.

9.11. RELACIONAMENTO COM A CONTRATADA

9.11.1. A CONTRATADA deverá acusar o recebimento da OS, indicando a data e horário de seu recebimento.

9.11.2. A CONTRATADA contará com o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a partir da data de recebimento, para realizar a validação da OS ou para solicitar ajustes, esclarecimentos adicionais ou, ainda, sugerir a modificação da arquitetura tecnológica prevista.

9.11.3. No caso de acatada pelo TRIBUNAL a revisão solicitada, reinicia-se a contagem do prazo de atendimento a partir da data em que o mesmo reapresentar a OS.

9.11.4. No caso de rejeição pelo TRIBUNAL do pedido de revisão formulado pela CONTRATADA, a OS será validada.

9.12. CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

9.12.1. Por se tratar de um serviço de natureza continuada, as entregas ocorrerão sob demandas e serão computadas entre o período que compreende o primeiro e último dia de cada mês.

9.12.2. Para isto serão destinados ao longo de 12 meses do contrato:

- a) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe fixo; e
- b) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe excedente; e
- c) 7.008 USTs para o serviço de Automação, Customização e Evolução – PJe.
- d) 1428 agentes para Serviços de Monitoramento e Gerenciamento

9.12.3. O plano de execução prevê as seguintes etapas, como desempenho esperado da contratada:

- a) Primeiro mês: entrega do Planejamento Operacional e as configurações - operação em 10% (dez

- por cento) da capacidade máxima;
- b) Segundo a Terceiro mês: - operação em 20% (vinte por cento) da capacidade máxima;
- c) Quarto a Sétimo mês: - operação em 50% (cinquenta por cento) da capacidade máxima;
- d) Oitavo ao Décimo segundo mês: operação em 100% (cem por cento) da capacidade máxima.

Fases	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12
PlanejamentoOperacional												
Setup (10%)												
Warm-up (20%)												
Fase 01(50%)												
Fase 02 (100%)												

Obs.: o plano de execução acima não se configura como cronograma físico-financeiro, uma vez que as demandas ocorrerão de acordo com emissão de Ordem de Serviço da Contratante.

9.13. REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

- 9.13.1. As tarefas do Catálogo de Serviços que compõem as ordens de serviços são especificadas em USTs, que é a métrica adotada para medição da produtividade.
- 9.13.2. A CONTRATADA será remunerada pelos serviços prestados no âmbito da Ordem de Serviço, de acordo com as entregas efetivamente realizadas, observando os Níveis Mínimos de Serviço definidos.
- 9.13.3. A contagem detalhada das USTs consumidas durante e após a execução dos serviços que compõem a ordem de serviço para fins de aferição do cumprimento dos níveis mínimos de serviços será de responsabilidade da CONTRATADA.
- 9.13.4. Ao final da execução da OS, a CONTRATADA deverá entregar a contagem detalhada de USTs consumidas, acompanhadas da memória de cálculo que discrimine cada um dos elementos que compuseram a contagem.
- 9.13.5. A memória de cálculo deverá conter as seguintes informações:
- a) Tarefa definida em catálogo;
 - b) Quantidade base definido no catálogo para a variação;
 - c) Quantidade de unidade de medida necessária para atender a demanda ou gerar o produto. Quando a unidade de medida no catálogo for “processo elementar” deverão ser discriminados cada um dos processos elementares identificados.
 - d) Total de USTs da OS.
- 9.13.6. Para as tarefas canceladas pelo TRIBUNAL cuja execução já tenha sido iniciada na data de cancelamento, deverão ser contabilizadas apenas a quantidade de unidades de medida efetivamente realizadas.
- 9.13.7. A medição deverá ser realizada por especialista da CONTRATADA e será posteriormente validada pelo TRIBUNAL.
- 9.13.8. Caso o TRIBUNAL identifique inconsistências no relatório de contagem, este poderá ser devolvido à CONTRATADA para os devidos ajustes.
- 9.13.9. Divergências técnicas a respeito das contagens realizadas deverão ser sanadas diretamente entre o especialista da CONTRATADA e o TRIBUNAL.
- 9.13.10. Poderá ser exigida da CONTRATADA para esclarecer dúvidas referente à contagem, a memória de cálculo.
- 9.13.11. A aprovação da contagem detalhada é condição indispensável para o recebimento definitivo da OS.

10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 10.1. Não Aplicável.

11. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA's)

11.1. CONTRATADA atenderá os chamados de suporte técnico relativos ao ambiente do PJe, respeitando as condições e os níveis de severidade exigidos, que serão contados a partir do recebimento das solicitações, inclusive as proativas, decorrentes de alertas produzidos por ferramentas de monitoramento continuado ou qualquer outra forma de alarme. Os chamados serão classificados pelo TRIBUNAL, conforme os seguintes níveis de severidade: CRÍTICA, ALTA, MÉDIA e BAIXA, conforme especificação abaixo:

Tabela de severidade dos problemas X tempo de atendimento/solução de contorno				
Severidade	Descrição	Tempo de Atendimento		
		TMIA*	TMSO*	TMSD
Crítica	O Problema causa perda ou paralisação total de sistemas em produção. O trabalho não pode ter sequência razoável, a operação passa a ser crítica para o negócio e a situação constitui uma emergência.	15 min	4H	24 (vinte e quatro) horas
Alta	O problema interrompe operações, mas o sistema continua respondendo, ainda que de modo restrito.	30 min	8H	48 (quarenta e oito) horas
Média	O Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade. Constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema.	2H	24H	60 (sessenta) horas
Baixa	Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas.	8H	48H	72 (setenta e duas) horas

* Os prazos indicados levarão em conta os dias úteis.

a) TMIA – Tempo Máximo para Início do Atendimento: Tempo máximo requerido para o início do atendimento ao chamado;

b) TMSO – Tempo Máximo para a Solução Operacional: Tempo máximo requerido para contornar o problema e deixar o sistema/serviço disponível (MTTR – *Maximum Time to Repair/Restore* – tempo máximo de recuperação);

c) TMSD – Tempo Máximo para a Solução Definitiva do chamado.

O Tempo Máximo para a Solução Definitiva (TMSD) do chamado se dará de forma acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, levando em consideração a criticidade e a complexidade do problema existente.

O Tempo Máximo para a Solução Definitiva (TMSD) do chamado se dará de forma acordada entre o TRIBUNAL e a CONTRATADA, levando em consideração a criticidade e a complexidade do problema existente.

Os chamados para atendimento/suporte técnico não interrompem os fluxos e os prazos da execução dos serviços de software objeto desta contratação

11.2. Prazo de atendimento dos serviços

A tabela, a seguir, será utilizada como referência para o estabelecimento de prazos para atendimento dos serviços, respeitados os prazos já previstos para resolução de problemas, conforme sua criticidade, estabelecidos no item 11.1. A tabela abaixo estabelece os prazos máximos admissíveis para a conclusão de um serviço tomando por base sua

característica e contemplando todos os procedimentos preconizados pelo TJES.

Prazos máximos admitidos para realização dos serviços		
Característica dos Serviços	Prazo Máximo	Prazo Máximo para início do projeto
Serviços de monitoramento, identificação de erros, falhas, defeitos, problemas, etc...	Vide tabela do item 11.1	Imediato, após a emissão do chamado ou proativamente mediante o nível de criticidade do alerta
Serviços de gerenciamento, instalação, configuração, atualização, ajustes, tuning, rotinas de manutenções corretivas para resolução de erros, falhas, defeitos ou problemas (Bugs), etc...		

11.3. Execução dos serviços

Os serviços de *software* só poderão ser iniciados a partir da data de início fixada na autorização de início dos serviços, que será emitida pelo TRIBUNAL em até 05 (cinco) dias úteis contados da reunião inicial de que trata o subitem 9.3 - “Preparação para a prestação do serviço”, se de outra forma não dispuser.

Deverão ser observados os prazos máximos estabelecidos a seguir:

Atividade Contratada	Prazo máximo (Dias úteis)	Contagem do prazo a partir de	Prazo de avaliação pelo TRIBUNAL (Dias úteis)
Apresentação da proposta de execução da OS	05	Data de abertura da OS	05
Alteração da proposta de execução da OS	02	Data de solicitação de ajuste da proposta	02
Início da execução da OS	05	Data de autorização da OS	N/A
Conclusão da OS (execução dos serviços e entrega dos produtos para avaliação)	$PrazoMax = \underline{Total\ UST}$ 8h Onde: $Prazo\ Máximo = prazo\ máximo\ previsto\ para\ execução\ da\ OS.$ $Total\ UST = quantidade\ total\ de\ UST\ da\ OS$ Obs.: valores fracionados deverão ser arredondados para cima.		

11.3.1. Entende-se como prazo previsto de execução da OS o prazo, em dias úteis, definidos para realizar os serviços

solicitados na OS e entregar todos os produtos para a avaliação do TRIBUNAL.

11.3.2. Entende-se como data prevista de conclusão da OS a data prevista para entrega da OS para

avaliação do TRIBUNAL, que é obtida através da fórmula: **Data prevista de conclusão = Data prevista de início +**

prazo previsto para execução

11.3.3. Na contagem dos prazos será excluído o dia de início e incluído o dia do vencimento.

11.3.4. O TRIBUNAL poderá, a seu critério exclusivo, aprovar prazos diferentes dos prazos máximos previstos, desde que os motivos sejam devidamente justificados.

11.3.5. As datas de início da execução e de conclusão da OS poderão ser revisadas pela CONTRATADA, sempre justificadamente, mediante uma solicitação de mudança, ficando a critério exclusivo do TRIBUNAL a aceitação da revisão.

11.3.6. Os atrasos efetivos da CONTRATADA que porventura tenha ocorrido não poderão ser justificativas da revisão dos prazos da OS.

11.4. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

11.4.1. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na tabela de indicadores a seguir:

IAP - INDICADOR DE ATENDIMENTO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Garantir que as requisições sejam atendidas dentro do prazo estabelecido
Meta a cumprir	$IAP \geq 85\%$
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita por meio do relatório de serviços realizados durante o período
Fonte	Ferramenta JIRA do TRIBUNAL ou relatório de acompanhamento dos serviços disponibilizado pela contratada
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	$(\text{Total de requisições atendidas dentro do prazo} / \text{Total de requisições abertas no período}) \times 100$
Observações	1) serão utilizados dias úteis na medição. 2) os dias com expediente parcial no órgão serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador
Início da Vigência	A partir da emissão da OS
Fator de Abatimento por Desempenho (FAD 1)	A base de cálculo da glosa é o valor mensal do serviço Para valores do indicador IAP: $IAP \geq 85\%$ - Pagamento integral $80\% \geq 85\%$ - Glosa de 1,0 % $75\% \geq 80\%$ - Glosa de 2,0 % $70\% \geq 75\%$ - Glosa de 4,0 % $60\% \geq 70\%$ - Glosa de 6.0 % $IAP < 60\%$ - Glosa de 8% e advertência e/ou multas de acordo com este termo

IRR - INDICADOR DE REQUISIÇÕES REABERTAS	
Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços prestados
Meta a cumprir	$IRR \leq 10\%$
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita por meio do relatório de serviços realizados durante o período
Fonte	Ferramenta JIRA do TRIBUNAL ou relatório de acompanhamento dos serviços disponibilizado pela contratada
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de cálculo (métrica)	$(\text{Total de requisições reabertas no período} / \text{Total de requisições fechadas no período}) \times 100$
Observações	
Início da Vigência	A partir da reabertura da OS
Fator de Abatimento por Desempenho (FAD 2)	A base de cálculo da glosa é o valor mensal do serviço Para valores do indicador IRR: $IRR \leq 10\%$ - Pagamento integral $10\% > IRR \leq 12\%$ - Glosa de 1,0 % $12\% > IRR \leq 14\%$ - Glosa de 2,0 % $14\% > IRR \leq 16\%$ - Glosa de 4,0 % $16\% > IRR \leq 20\%$ - Glosa de 6,0 % $IRR > 20\%$ - Glosa de 8% e advertência e/ou multas de acordo com este termo

11.4.2. O valor da OS é obtido segundo a fórmula: $\text{ValoresOS} = (\text{Qtd}_{\text{ust}} * \text{Val}_{\text{ust}})$

Qtd_{ust} : Quantidade total de USTs da OS, conforme contagem detalhada de USTs aprovada pelo TRIBUNAL.

Val_{ust} : Valor contratual vigente da unidade de serviço técnico em reais.

11.4.3. O valor final a ser pago no mês é obtido segundo a fórmula: $\text{Valor final OS mês} = \sum \text{ValorOS} * \text{FAD}$

Onde:

$\sum \text{ValorOS}$: Somatório dos valores das OS recebidas definitivamente no mês de referência.

FAD: Fator de Abatimento por desempenho obtido conforme definido nos indicadores acima mencionados – *item 10.4 – “Nível Mínimo de Serviço.”*

11.4.4. A superação de uma das metas não é cumulativa, sendo assim não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e o não atendimento da mesma meta em outro período.

11.4.5. Caso fique caracterizado que o descumprimento das metas dos indicadores foi provocado por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, estas faltas não serão consideradas no cálculo dos indicadores de desempenho.

11.4.6. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo TRIBUNAL no decorrer do contrato.

11.4.7. O início da vigência dos indicadores será a partir de 90 dias do início do contrato. O primeiro mês será considerado um período de adaptação da CONTRATADA. Nesse período os indicadores serão apurados, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções pelo descumprimento dos limites previstos.

12. Serviços de Monitoramento e Gerenciamento para o sistema PJe

12.1. Com o objetivo de garantir a saúde, performance e segurança da arquitetura do PJe na nuvem AWS. Mantendo um alto nível de disponibilidade e desempenho do sistema, melhorando a experiência dos usuários e facilitando a gestão proativa do sistema.

12.2. Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento deverão estar disponíveis 24 horas por dia durante todos os 07 (sete) dias da semana em regime de 24x7x365.

12.3. As informações relativas aos chamados deverão ser atualizadas automaticamente sempre que houver alguma alteração em sua situação. O acompanhamento online da resolução de chamados pelo CONTRATANTE deverá ser feito através do sistema de atendimento.

12.4. Para cada incidente, será gerado um número de chamado que será usado para controle.

12.5. O chamado só será considerado encerrado quando a resolução for validada e fechada pelo 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), ou seja, a CONTRATADA resolverá o chamado e o 3º (terceiro) Nível de Atendimento do CONTRATANTE (STI), o validará e o encerrará.

12.6. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.

12.7. Na abertura do chamado será definida a categoria de prioridade (baixa, normal e alta).

12.8. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado e disponibilizar um meio de acompanhamento do seu estado.

12.9. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente relatório técnico consolidado dos chamados no período, contemplando: número dos chamados, prioridade, descrição do problema e solução, data e hora da abertura e do fechamento, data e hora do início e do término da execução.

12.10. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico durante toda a vigência do contrato para:

- Resolução de incidentes;
- Resolução de problemas;
- Esclarecimento de dúvida sobre configuração e utilização da solução.
- Todos os custos diretos, indiretos, trabalhistas, deslocamentos, hora técnica, alimentação, entre outros, que fazem parte do escopo deste atendimento, são de responsabilidade da CONTRATADA.
- A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência do contrato conforme requisitos deste documento.
- O serviço de suporte técnico deverá ser prestado pela CONTRATADA ou pelo FABRICANTE da solução.

12.11. Monitoramento detalhado e contínuo do desempenho do sistema PJe e sua infraestrutura com a utilização de suíte de observabilidade garantir a alta disponibilidade, segurança e desempenho, incluindo, mas não limitado a:

12.12. **Monitoramento de Infraestrutura (baseada em nuvem pública ou privada), incluindo** monitoramento de métricas de recursos, configuração de alarmes para métricas críticas, dentre outros, coleta de métricas detalhadas de infraestrutura e aplicação, monitoramento de containers em nuvem pública ou privada, armazenamento de métricas de longo prazo e visualização avançada de métricas coletadas, criação de dashboards personalizados e interativos, integração com fontes de dados diversas, dentro do ecossistema PJe.

12.13. **Monitoramento de Aplicação, incluindo** Rastreamento distribuído de requisições, análise de performance de micros serviços e identificação de gargalos na aplicação, rastreamento distribuído complementar com visualização detalhada de traces de requisições, integração para correlação de métricas e traces, centralização e análise de logs da aplicação, criação de dashboards para visualização de logs, configuração de alertas baseados em padrões de logs.

12.14. **Implementação** Configuração de Serviços de nuvem ativando recursos relevantes, configuração de rastreamento distribuído, implementar monitoramento sintético, habilitar Real-Time Logs.

12.15. **Implantação de soluções para persistência de dados**, considerando as soluções homologadas pelo CNJ, grandes bases de dados como Elasticsearch, configuração de armazenamento S3.

- 12.16. **Integração, Configuração e Automação** Configurar ferramentas de integração contínua (GitLab para repositório de código, GitLab CI para integração contínua e Nexus para repositório de artefatos), conforme as necessidades específicas do cliente. Com isso poderá ser implementada a automação de pipelines de CI/CD que envolvem o processo completo de build e implantação do PJe, garantindo que as novas versões do software sejam entregues de maneira rápida e segura.
- 12.17. **Monitoramento e Alertas com** Definição de KPIs, como: disponibilidade do sistema (uptime), latência de resposta da aplicação, taxa de erros, utilização de recursos (CPU, memória, disco, rede), tempo de resposta de consultas ao banco de dados, métricas específicas do PJe.
- 12.18. **Configuração de Alertas incluindo definição de** métricas críticas de infraestrutura, de aplicação, e padrões de logs importantes, integrar todos os alertas com um sistema de notificação (ex: PagerDuty, OpsGenie).
- 12.19. **Troubleshooting e Tuning incluindo** Processo de Troubleshooting, identificação do problema através de alertas ou dashboards, análise inicial para correlacionamento de métricas, investigação detalhada para rastreamento, análise de logs para informações adicionais, utilização de ferramentas para queries avançadas em logs.
- 12.20. **Tuning Contínuo incluindo** Análise regular de métricas de performance, identificação de tendências, ajuste de recursos baseado em métricas de utilização, otimização de consultas SQL usando ferramenta que possibilite identificação das consultas lentas, ajuste de configurações de cache baseada em análises de hit/miss, tuning das configurações do banco de dados, em nuvem pública ou privada, pods ou qualquer outro serviço na infraestrutura do PJE.
- 12.21. **Capacitação e Documentação incluindo** treinamento da equipe em todas as ferramentas implementadas no uso do ferramental da contratada de tal forma que a equipe da Contratante possa acompanhar e analisar os dashboards e alertas gerados pela solução, criação de runbooks para processos comuns de troubleshooting, documentação detalhada da arquitetura de monitoramento, estabelecimento de processos para revisão e melhoria contínua do monitoramento.
- 12.22. **Considerações de Segurança incluindo** Implementação de controle de acesso granular no ferramental da contratada de tal forma que a equipe da Contratante possa acompanhar e analisar os dashboards e alertas gerados pela solução, utilização de ferramentas da nuvem utilizada para gerenciar permissões, encriptar dados em repouso e em trânsito, realizar auditorias regulares de segurança no ambiente de monitoramento.
- 12.23. **Evolução contínua de ferramentas** Os serviços de monitoramento e gerenciamento do Processo Judicial Eletrônico (PJe) em nuvem ou on-premise não se limita às ferramentas inicialmente apresentadas, mas está comprometido com uma evolução contínua para atender aos seguintes objetivos:
- a) Monitorar e gerenciar o desempenho das aplicações
 - b) Garantir a alta disponibilidade e segurança do sistema
 - c) Facilitar a solução de problemas e o ajuste fino
 - d) Otimizar a experiência do usuário final

13. **REQUISITOS TEMPORAIS**

A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes:

ETAPA	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	PRAZO
ETAPA 1	Assinatura do contrato	Contratante / Contratada	05 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Reunião de Alinhamento	Contratante/ Contratada	até 7 (sete) dias úteis após ETAPA 1
ETAPA 3	Repasse do Conhecimento	Contratante	até 5 (cinco) dias úteis após ETAPA 2
ETAPA 4	Do início da Prestação dos Serviços	Contratada	até 30 (trinta) dias úteis após ETAPA 3

14. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO E DE EXECUÇÃO DE SERVIÇO**

- 14.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto, sendo que tais serviços poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviços, emitidas pelo PJES.
- 14.2. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 14.3. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições exigidas para a habilitação.
- 14.4. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender às Ordens de Serviços abertas.
- 14.5. Fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 14.6. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo CONTRATANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.
- 14.7. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do PJES, observando sempre os critérios de qualidade.
- 14.8. Todos os recursos materiais eventualmente disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do contrato, deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.
- 14.9. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do CONTRATANTE ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao exposto inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de sanções previstas.
- 14.10. A CONTRATADA deverá manter número emergencial, podendo ser número de telefone comum ou celular, disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- 14.11. A CONTRATADA somente poderá retirar os equipamentos dos respectivos locais em que se encontram com a autorização expressa da Secretaria de Tecnologia da Informação deste Egrégio Tribunal de Justiça e informado ao gestor do contrato.
- 14.12. Caso a CONTRATADA preste o serviço em desacordo com o especificado nesta contratação, ela deverá substituir ou refazer o serviço, sem que isso gere ônus adicional ao CONTRATANTE.
- 14.13. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA.

15. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 15.1. A CONTRATADA deverá manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo as políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados. Essa ação tem como intuito a prevenção de incidentes de segurança de forma a garantir níveis de segurança adequados nos ambientes de suas redes, por onde transitarão as informações da CONTRATANTE.
- 15.2. Prover uma rede logicamente independente e isolada de qualquer rede de terceiros inclusive da internet.
- 15.3. Com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da [Resolução nº 06/2018](#), do [Ato Normativo nº 41/2018](#) e do [Ato Normativo nº 42/2018](#), todos deste PJES, e na forma da [Lei Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), são requisitos exigidos à CONTRATADA:

- I - Assinar Termo de Confidencialidade deste Poder Judiciário antes de iniciar suas atividades junto ao CONTRATANTE, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados
- II - Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE.
- III - Submeter seus recursos humanos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo PJES, durante a execução dos serviços, e, principalmente, durante a permanência nas suas dependências, devendo ainda observar as normas internas de Política de Segurança da Informação e da Política de Segurança Institucional do Poder Judiciário do ES, especialmente quanto a credenciamento, acesso, circulação e permanência de prestadores de serviços e terceiros dentro das dependências do PJES.
- IV - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos nas legislações pertinentes, bem como executar seus trabalhos dentro das diretrizes ali estabelecidas;
- V - Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do PJES ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- VI - Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.
 - a) O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo CONTRATANTE.
- VII - Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos eventualmente disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao PJES qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer, cabendo à CONTRATADA o ressarcimento de quaisquer dos itens acima mencionado, em quantidade e qualidade, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- VIII - Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.
- IX - Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:
 - a) à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - b) ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - c) ao processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.
- X - Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

16. REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

16.1. Zelar pelo cumprimento da [Resolução nº 14/2017](#) do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos colaboradores.

16.2. A CONTRATANTE deverá cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação.

16.3. Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

- a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do PJ/ES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
- b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos da CONTRATADA.
- c) Informar e solicitar ao GESTOR ou FISCAL TÉCNICO do PJES, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o PJES.
- d) Devolver para o CONTRATANTE todos os recursos e equipamentos eventualmente disponibilizados, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do PJES, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

17. REQUISITOS LEGAIS

17.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais:

- a) [Constituição Federal de 1988](#);
- b) [Lei nº 14.133/2021](#);
- c) [Lei nº 10.520/2002](#);
- d) [Lei nº 13.709/2018](#);
- e) [Decreto-Lei nº 9.507/2018](#);
- f) [Decreto Federal nº 10.024/2019](#);
- g) [Instrução Normativa nº 05/2017](#);
- h) [Instrução Normativa nº 01/2019](#);
- i) [Resolução nº 182/2013 - CNJ](#);
- j) [Resolução nº 370/2021 - CNJ](#).

18. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

18.1. A CONTRATADA deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável;

18.2. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto junto ao CONTRATANTE, deverão cumprir os seguintes requisitos:

- I - Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;
- II - Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- III - Atuar nas dependências do CONTRATANTE, se necessário, com urbanidade e cortesia.

18.3. Quanto aos critérios ambientais, a CONTRATADA deverá cumprir os seguintes requisitos de uso racional de recursos:

- I - Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar

ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

II - As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando ao alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

III - Gerir e efetuar o descarte adequado de resíduo eletrônico que porventura resultar da manutenção dos equipamentos.

18.4. A presente contratação também visa a:

I - Alcançar melhoria sociocultural no relacionamento dos usuários com os recursos tecnológicos atuais, meios de comunicação e maior transparência nas atividades desenvolvidas pela STI;

II - Possibilitar a modernização do PJES para um melhor atendimento jurisdicional com agilidade, eficiência e eficácia;

III - Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES, assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

19. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

19.0.1. Executado o serviço, o seu objeto será recebido conforme previsto na 14.133/2021.

19.0.2. A CONTRATADA deverá realizar a verificação da conformidade e qualidade dos

produtos antes de entregá-los ao TRIBUNAL

19.1. **Recebimento provisório**

19.1.1. Todos os produtos da OS deverão ser entregues ao TRIBUNAL para avaliação, dentro do prazo previsto na própria OS, aprovada pelo TRIBUNAL.

19.1.2. Após a CONTRATADA entregar o último produto previsto, dar-se-á o recebimento provisório da OS para posterior verificação da conformidade dos seus produtos com as exigências correspondentes.

19.2. **Avaliação e aprovação dos produtos**

19.2.1. O TRIBUNAL avaliará todos os produtos dos serviços entregues no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da data de recebimento provisório.

19.2.2. O TRIBUNAL reportará à CONTRATADA os defeitos encontrados.

19.2.3. Caberá à CONTRATADA a garantia da qualidade dos produtos entregues.

19.2.4. O TRIBUNAL poderá rejeitar uma OS quando os seus produtos apresentarem:

a) Defeitos que comprometam o funcionamento do produto.

b) Defeitos que configurem não observância de modelos e padrões técnicos especificados neste Termo de Referência ou na OS.

c) Não correção ou reincidência de quaisquer defeitos anteriormente reportados à CONTRATADA.

19.2.5. Todos os defeitos reportados deverão ser sanados pela CONTRATADA, mas apenas os defeitos mencionados nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 19.2.4 implicarão no rejeito da OS.

19.2.6. A CONTRATADA deverá fazer as correções dos defeitos e reapresentar os produtos para nova avaliação.

19.2.7. Novas avaliações poderão implicar em novos rejeitos, caso sejam identificados defeitos passíveis de rejeição.

19.2.8. A cada reapresentação dos produtos, o TRIBUNAL terá o mesmo prazo original para avaliá-los.

19.2.9. O tempo consumido com a correção de produtos irá compor o prazo total de execução dos serviços para fins de aferição do indicador de cumprimento do prazo, conforme item 11.4 – “Níveis Mínimos de Serviços”.

19.2.10. Os atrasos e/ou rejeitos, além de implicar no ajuste do pagamento da CONTRATADA, conforme indicadores do item 11.4 – “Níveis Mínimos de Serviço”, poderá ainda implicar em sanções administrativas previstas no contrato.

19.3. **Recebimento definitivo**

- 19.3.1. Se todos os produtos da Os e contagem de USTs estiverem aprovadas pelo TRIBUNAL, dar-se-á o recebimento definitivo da OS através de termo assinado pelo TRIBUNAL e pela CONTRATADA.
- 19.3.2. O recebimento definitivo não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações aqui estabelecidas.

20. **PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

20.1. **A GESTÃO DO CONTRATO** caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:

- 20.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;
- 20.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;
- 20.1.3. Após o recebimento da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;
- 20.1.4. Informar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- 20.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;
- 20.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;
- 20.1.7. Monitorar a execução do contrato;
- 20.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
- 20.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;
- 20.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

20.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:

- 20.2.1. Acompanhar os chamados;
- 20.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
- 20.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, anotar em registro próprio todas as ocorrências e informar ao Gestor do Contrato;
- 20.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

20.3. A CONTRATADA deverá designar um empregado que será denominado, para fins deste contrato, PREPOSTO, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE, no prazo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato, o qual terá a atribuição de supervisionar as atividades executadas pela sua equipe técnica, transmitindo a esta instruções, orientações, normas e as condições contratuais estabelecidas, para perfeita execução das atividades.

20.4. **O PREPOSTO da CONTRATADA** será responsável por:

- 20.4.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;
- 20.4.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.

- 20.4.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
- 20.4.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- 20.4.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
- 20.4.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- 20.4.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;
- 20.4.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE, se necessárias;
- 20.4.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
- 20.4.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
- 20.4.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
- 20.4.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

21. **RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

21.1. **São Obrigações da CONTRATADA:**

- 21.1.1. Prestar o serviço e empregar materiais e equipamentos em conformidade com os requisitos e exigências estabelecidas no Termo de Referência/ Contrato;
- 21.1.2. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, que, a critério da Administração, se façam necessários, ou a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes, conforme disposto na lei 14.133/2021;
- 21.1.3. Prestar os serviços contratados com padrão de qualidade, regularidade, segurança, atualidade, eficiência e modicidade de tarifas, sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, evitando a interrupção do serviço;
- 21.1.4. Responder direta e exclusivamente pela fiel observância das obrigações contratuais, bem como garantir na sua totalidade todos os serviços prestados;
- 21.1.5. Submeter seus empregados, durante o período de permanência nas dependências do CONTRATANTE, aos regulamentos de segurança e disciplina por este instituídos, especialmente quanto aos procedimentos de identificação;
- 21.1.6. Comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução dos serviços, a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita prestação destes, ou, ainda, quando houver atraso ou paralisação. Neste último caso, é necessária a apresentação, também por escrito, das justificativas para a paralisação/ atraso, não eximindo as demais responsabilidades contratuais;
- 21.1.7. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, previdenciária, fiscal, cível ou penal, relacionados à prestação dos serviços e ao fornecimento dos equipamentos e/ou materiais (entrega dos aparelhos), originariamente ou vinculados por prevenção, conexão ou contingência;
- 21.1.7.1. A inadimplência da CONTRATADA na quitação dos encargos não estabelecerá vínculo de subsidiariedade e/ou solidariedade com o CONTRATANTE pelo seu pagamento e também não onerará o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de

subsidiariedade e/ou solidariedade com o CONTRATANTE;

21.1.8. Indicar formalmente o seu PREPOSTO, no prazo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato e recebimento da Ordem de Serviço – OS para início da prestação dos serviços.

21.1.9. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

21.1.10. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

21.1.11. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

21.1.12. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

21.1.13. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

21.1.14. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

21.1.15. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução dos serviços, durante a vigência contratual.

21.1.16. Quando cabível, promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

21.1.17. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;

21.1.18. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

21.1.19. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

21.1.20. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;

21.1.21. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;

21.1.22. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, ou pelo Gestor, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

- 21.1.23. Assinar o instrumento contratual no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação oficial da Administração, convocado para esse fim;
- 21.1.24. Assinar o Termo de Confidencialidade, quando da assinatura do instrumento contratual;
- 21.1.25. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;
- 21.1.26. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;
- 21.1.27. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;
- 21.1.28. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 21.1.29. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante as capacitações, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados;
- 21.1.30. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;
- 21.1.31. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;
- 21.1.32. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo TJES;
- 21.1.33. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato.

21.2. São Obrigações do CONTRATANTE:

- 21.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;
- 21.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;
- 21.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;
- 21.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;
- 21.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;
- 21.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;
- 21.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;
- 21.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades

constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

21.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

21.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

21.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

21.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

21.3. **É vedado à CONTRATADA:**

21.3.1. Utilizar sua qualidade de prestador de serviço ou o nome do CONTRATANTE em quaisquer atividades de divulgação profissional, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;

21.3.2. Pronunciar-se em nome do CONTRATANTE a órgãos da imprensa, sobre quaisquer assuntos relativos às atividades desenvolvidas;

21.3.3. Alocar, na execução dos serviços, ou na função de preposto, cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de chefia, direção e assessoramento, ou de membros e servidores vinculados ao CONTRATANTE.

22. **TERMO DE COMPROMISSO**

22.1. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados, colaboradores ou prestadores de serviços, que façam parte, a qualquer título, da equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ADENDO I - Termo de Confidencialidade, onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, cientes das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

23. **MULTAS, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E GLOSAS**

23.1. **Advertência**

Advertência pelo não cumprimento de obrigações assumidas, desde que não interfira na execução dos serviços ou na sua conclusão e não traga prejuízos econômicos e funcionais a este Órgão;

23.2. **Multa:**

23.2.1. De 0,5% ao dia até o limite máximo de 7,5%, sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço, nos casos de atraso injustificado nos prazos previstos no item 11.4 deste Termo de Referência.

23.2.2. Após o 15 dia de atraso do prazo previsto, sem justificativa aceita pela Administração, o objeto será considerado como inexecutado;

23.2.3. De 15% (quinze por cento) sobre o valor da respectiva Ordem de Serviço (OS) nos casos de:

I. Prestação parcial do serviço;

II. Não substituição ou correção de serviços recusado ou com vícios, desde que configure inexecução parcial do objeto;

III. Outras hipóteses de inexecução parcial objeto.

IV. Irregularidade no cumprimento do objeto.

V. Recusa injustificada em retirar/aceitar a nota de empenho, desde que configure inexecução parcial do objeto;

23.2.4. De 30% (trinta por cento) sobre o valor total do respectivo lote adjudicado nos casos de:

23.2.5. Recusa injustificada em iniciar a execução do objeto contratado;

23.2.6. Não substituição ou correção dos serviços recusados ou com vícios, desde que

23.2.7. configure inexecução total do objeto;

23.2.8. Outras hipóteses de inexecução total do objeto.

23.3. **Glosas**

23.3.1. O não atendimento às metas e Acordos de Níveis de Serviço estabelecidos implicará em ajustes no pagamento (glosas). O Valor Mensal Faturável(CMF) será o valor mensal da fatura relativa ao mês da ocorrência, decrescido das eventuais glosas.

23.3.2. Os instrumentos de requerimentos, de defesas prévias e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais e/ou em versões autenticadas, por cartórios extrajudiciais ou por servidores da Administração Pública, sob pena de, a critério exclusivo do CONTRATANTE, não serem avaliados.

24. **FORMA DE PAGAMENTO**

24.1. O pagamento será mensal e terá por base as OS e suas entregas, com o recebimento definitivo dentro do período de aferição.

24.2. O Serviço de Sustentação - PJe terá garantido faturamento mensal mínimo de 50% das USTs previstas a título de suportar a estrutura mínima.

24.3. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização do contrato o relatório mensal de faturamento até o 1º dia útil do mês subsequente, contendo as Ordens de Serviço recebidas definitivamente no mês de referência.

24.4. O relatório mensal de faturamento deverá conter no mínimo:

- a) Identificação da ordem de serviço;
- b) Data de abertura da ordem de serviço;
- c) Data de entrega da proposta de execução da OS (prevista e realizada);
- d) Data de início da execução da OS (prevista e realizada);
- e) Data de conclusão da OS (prevista e realizada);
- f) Quantidade total e USTs da OS;
- g) Valor da OS;
- h) Indicadores IPA e IRR apurados;
- i) Fator de cumprimento de nível de serviço;
- j) Valor da OS no mês.

24.5. O TRIBUNAL tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento, para analisar e aprovar o relatório mensal de faturamento entregue pela CONTRATADA.

24.6. No caso de divergência nos valores apresentados no relatório, a fiscalização do contrato discutirá com a CONTRATADA as correções necessárias e solicitará emissão de novo relatório mensal de faturamento.

24.7. A cada apresentação do relatório o TRIBUNAL terá novo prazo de 05 (cinco) dias úteis para analisá-lo.

24.8. O pagamento integral dos serviços contratados está condicionado ao cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, pela CONTRATADA.

24.9. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/ Fatura, discriminada(s) com os

serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis.

24.10. O não atendimento às metas estabelecidas implicará em descontos (glosas) no pagamento, conforme definido no item 11.4 “Níveis Mínimos de Serviço”. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela CONTRATADA após aprovação do relatório mensal de faturamento por parte do TRIBUNAL.

24.11. O ateste da nota fiscal/fatura, para efeito de pagamento somente será feito após confrontação dos dados constantes da nota fiscal/fatura com os do referido relatório e será realizado no prazo de até 3 (três) dias úteis.

25. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.35 - TI: SERVIÇOS DE TI
[] TJES	

26. VIGÊNCIA CONTRATUAL

26.1. A execução do serviço ajustado terá início na data de assinatura do contrato e terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos com base no Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

27. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

27.1. O valor da presente contratação poderá ser reajustado, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), desde que observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

28. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

28.1. A CONTRATADA deverá fazer a transição final no contrato objetivando o encerramento gradual do mesmo, incluindo o repasse de conhecimento para a equipe técnica do TRIBUNAL, entrega de versões finais dos produtos, revogações de acesso e a diminuição gradual dos serviços que poderão ser executados por outra empresa contratada ou pelo próprio TRIBUNAL no período de transição final.

28.2. O Plano de Transição deverá ser apresentado em até 30 (trinta) dias antes do encerramento e deverá conter:

- a) Os produtos finais a serem entregues em suas últimas versões, tais como código fonte, executável, documentação, manuais, dentre outros concernentes aos serviços executados;
- b) Quantidade de técnicos do TRIBUNAL para os quais será feita a transferência de conhecimento e quantidade de horas totais a serem utilizadas para esse objetivo;
- c) Conteúdo programático do repasse de conhecimento.

28.3. Durante a transição final, os Níveis Mínimos de Serviços continuarão a ser contabilizados para fins de deduções e para as sanções administrativas aplicáveis.

28.4. Será de total responsabilidade da CONTRATADA a execução integral do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo TRIBUNAL

28.5. A ocorrência de evento no qual a CONTRATADA, ou qualquer de seus representantes, não cooperarem ou reterem quaisquer informações ou dados requeridos pelo TRIBUNAL que venha a

prejudicar, de alguma maneira, a execução e consequente conclusão do procedimento de transição contratual, constituirá em Inexecução Parcial do Objeto, sujeitando a CONTRATADA ao cumprimento de obrigações relativas ao reparo de todos os danos que possam vir a ser causados ao TRIBUNAL, além das sanções previstas neste Termo de Referência.

28.6. O TRIBUNAL poderá solicitar ajustes, alterações ou adequações no Plano de Transição, caso sejam detectados itens que comprometam a execução e/ou conclusão da transição.

29. **AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

Ação	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da contratada ao ambiente computacional do PJES.	CONTRATANTE	Último dia de execução do Contrato
Recolhimento de todos os equipamentos e/ou materiais disponibilizados para a prestação do serviço.	CONTRATADA	Último dia de execução do Contrato
Devolução de todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante a execução do Contrato, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos cedidos, a CONTRATADA fará sua reposição sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.	CONTRATADA	Último dia de execução do Contrato

30. **ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

30.1. **Transferência de Conhecimento**

30.2. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços objeto do contrato, bem como cederá em caráter definitivo a propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, relatórios, páginas na intranet e internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros.

30.3. Ao final do contrato de prestação do serviço a CONTRATADA deverá fornecer todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

30.4. A CONTRATADA deverá fornecer para o CONTRATANTE , ou a terceiro por ela designado, toda a documentação (banco de dados, logs, relatórios, etc) relativa à prestação dos serviços que esteja em sua posse. O processo de transferência da documentação deve ser realizado pela CONTRATADA para ferramenta de gestão de serviços indicada pelo CONTRATANTE .

30.5. A transferência final de conhecimentos por parte da CONTRATADA deverá ocorrer a partir do 3º mês antes do término da vigência contratual e deverá ser concluída no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

30.6. A CONTRATADA deverá devolver para o CONTRATANTE , todos os recursos materiais que são de propriedade do PJES.

30.7. O PJES deverá providenciar a revogação de todos os perfis de acesso aos sistemas e a eliminação de caixas postais, no prazo máximo de 5 dias após o encerramento do contrato.

30.8. **Direitos de propriedade intelectual**

30.8.1. A CONTRATADA deverá ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, porventura gerados na contratação, à Administração.

31. **FORMA DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO**

Forma de Contratação	Justificativa
☐ Pregão Eletrônico	A contratação se dará de forma direta, por dispensa de licitação, com base no que dispõe o art. 74, inciso III da lei 14.133/2021.
☐ Pregão Eletrônico com SRP	
☐ Pregão Presencial	
☐ Inexigibilidade de Licitação	
☒ Dispensa de Licitação	
☐ Outra:	

32. **INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

32.1. O CONTRATANTE reserva-se o direito de, a qualquer momento durante a execução do contrato, realizar diligências e inspeções para verificar as condições de execução dos serviços prestados. Esse monitoramento abrange especialmente a avaliação dos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Tais inspeções são essenciais para garantir que os padrões de qualidade e as especificações técnicas estabelecidas no contrato sejam rigorosamente cumpridos, assegurando que os serviços sejam realizados conforme as exigências estabelecidas.

32.2. Sob nenhuma circunstância será permitida a utilização de mão de obra que não atenda à qualificação técnica descrita neste Termo de Referência. A exigência de profissionais qualificados é fundamental para a eficiência e a qualidade dos serviços contratados, garantindo que todas as atividades sejam desempenhadas por técnicos devidamente capacitados. O não cumprimento dessa exigência poderá resultar em sanções contratuais, assegurando a manutenção dos padrões de excelência e competência técnica requeridos.

33. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrante Técnico: Márcia Valéria Orechio Pimentel

Integrante Técnico: Ricardo Destefani Passamani

Integrante Técnico: Eugenio Fraga Spessimille

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal

34. **VALIDAÇÃO E APROVAÇÃO**

Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Secretário de Tecnologia da Informação

ADENDO I - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Ao
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Rua Desembargador Homero Mafra, 60
Enseada do Suá, Vitória - ES - CEP 29050-906

Pelo presente termo, eu, conforme abaixo discriminado:

Nome completo:	
CPF:	RG:
Nome da empresa:	
Cargo ou função:	Nº da matrícula funcional (se aplicável):
Observações:	
Categoria:	

Comprometo-me a:

1. Manter, por tempo indeterminado, ou até autorização em contrário do PJES, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pelo PJES.
2. Zelar pela integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade de quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou custodiados e aos quais terei acesso ou conhecimento, não os utilizando para benefício próprio ou para fins que possam trazer prejuízos de qualquer natureza ao PJES, aos proprietários dos dados/ informações, a terceiros, ao Governo do Estado do Espírito Santo e/ ou União.
3. Não compartilhar nomes de usuários (*logins*), senhas, crachás, cartões magnéticos, *tokens* ou quaisquer outros dados, meios de autenticação ou credenciais individuais que a mim sejam fornecidos para meu uso exclusivo de serviços, recursos e/ou ativos gerenciados pelo PJES, cuja utilização será de minha total responsabilidade e deverá observar os aspectos de segurança da informação descritos no item 2 (dois).
4. Não permitir que pessoas não autorizadas manuseiem ou acessem quaisquer serviços e/ ou ativos de informação do PJES, ou tratados ou custodiados pelo mesmo (software, sistemas, equipamentos, acesso a redes físicas e sem fio) que estejam sob minha corresponsabilidade, seja em suas dependências ou fora delas.
5. Não autorizar que pessoas ingressem em ambientes restritos do PJES no qual, eu e/ ou elas, não tenhamos permissão de acesso, exceto mediante autorização do PJES e sob acompanhamento de um responsável do local.
6. Devolver, após o término de minha relação com o PJES, todas as mídias eletrônicas e/ ou impressas que possuam quaisquer dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou por ele tratados ou

custodiados. Nos casos em que não houver essa possibilidade, comprometo-me a efetuar seu descarte seguro (ação sujeita à verificação do PJES).

7. Cumprir, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) do PJES que sejam aplicáveis e relacionados ao escopo de minha relação com esta instituição, desde que a PSI e suas alterações sejam a mim fornecidas ou informadas por um gestor da área com a qual estou lidando, caso a PSI não possa ser encontrada no site oficial do PJES.
8. Informar imediatamente ao gestor do contrato, ou servidor indicado, com o qual estou interagindo, quaisquer incidentes de segurança da informação ocorridos ou prováveis de ocorrer, ou seja, quaisquer eventos que coloquem em risco a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e/ ou legalidade de dados e/ ou informações pertencentes ao PJES ou tratados ou custodiados pelo mesmo.

Adicionalmente, declaro estar ciente de que as atividades por mim executadas nas dependências do PJES, e/o u em locais onde eu utilize ativos de sua propriedade, poderão ser monitoradas, fiscalizadas e auditadas pelo PJES, a qualquer tempo, mesmo sem minha anuência ou aviso prévio, excetuando-se as restrições legais vigentes e aplicáveis.

*OBSERVAÇÕES: Enquanto a **Política de Segurança da Informação (PSI) do PJES** não estiver aprovada e publicada em seu sítio de internet (<https://www.tjes.jus.br>), permanece em vigor a Resolução nº 12/2007 - Utilização dos ativos de informática, política de acesso e Segurança do âmbito do Poder Judiciário. Esta resolução substitui o termo PSI dentro deste documento e está disponível para consulta em <https://www.tjes.jus.br> sob o item Publicações → Resoluções.*

Para dirimir quaisquer controvérsias acerca do presente termo, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória,ES, ____ de _____ de 20____.

<Nome>.

<Empresa>

Representante Legal da Empresa

Para Uso do TJES/PJES			
Recebido por:	Área:	Data:	Assinatura:
Nº do contrato:		Nº do processo:	

ADENDO II - PROPOSTA COMERCIAL

Apresentamos a nossa proposta comercial para a prestação de serviços, conforme especificado abaixo.

Objeto: Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização e evolução do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, tudo em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

LOTE ÚNICO						
Item	Serviços	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade mensal estimada	Valor Total Mensal	Valor Total anual
1	Serviço de Automação, Customização e Evolução - PJe					
2	Serviço de Sustentação - PJe					
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento - PJe					
Valor Total						

Validade da proposta: mínimo de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de apresentação.

Declaramos que nos valores estão incluídas todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva execução dos serviços contratados, não sendo admitido nenhum acréscimo na proposta, tais como despesas com pessoal, seja de mão de obra própria ou locada, salários, alimentação, transportes, fretes, tributos em geral, incidências fiscais, comerciais, taxas e contribuições de qualquer natureza ou espécie, emolumentos em geral, seguros, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, comerciais e quaisquer outros encargos decorrentes do exercício profissional de seus funcionários ou terceirizados, que venham a incidir direta ou indiretamente sobre a execução do objeto contratado, não cabendo à proponente qualquer reclamação posterior.

Dados da Empresa:

Razão Social:

Endereço:

CNPJ:

Dados do Representante:

Nome do representante:

Cargo:

Telefones:

E-mail:

Local e data.

Nos termos do FORMULÁRIO VI da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 21/08/2024, às 18:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL, ANALISTA JUD 01 QS AGENTE JUDICIARIO**, em 21/08/2024, às 19:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EUGENIO FRAGA SPESSIMILLE, TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 22/08/2024, às 17:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO DESTEFANI PASSAMANI, ANALISTA JUDICIARIO AE INFORMATICA**, em 22/08/2024, às 17:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA VALERIA ORECHIO PIMENTEL, ANALISTA JUDICIARIO AJ DIREITO**, em 22/08/2024, às 18:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2179390** e o código CRC **06658BE5**.

7005218-51.2024.8.08.0000

2179390v137



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
RUA DESEMBARGADOR HOMERO MAFRA, 60 - Bairro ENSEADA DO SUÁ - CEP 29050906 - Vitória - ES - www.tjes.jus.br

DESPACHO - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
COORDENADORIA DE COMPRAS, LICITACAO E CONTRATOS

Processo nº: 7005218-51.2024.8.08.0000

Assunto: Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, para atender as demandas do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJES). - Inexigibilidade de Licitação.

À Secretaria de Infraestrutura:

Após os questionamentos apresentados pela empresa **INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.** com relação à minuta do contrato, foram providenciadas as respostas pela Seção de Contratação e pela Secretaria de Tecnologia de Informação, conforme e-mails 2275287 e 2275471.

Foram realizadas as adequações ao Contrato pela Seção de Contratação, sendo juntada a nova versão, conforme documento 2275318, a qual válido. Foi encaminhado e-mail à Empresa **INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA** informando sobre as adequações realizadas (2275471).

Também foram providenciadas as publicações da Inexigibilidade no Diário da Justiça (2274401) e no PNCP (2275135).

Dessa forma, encaminho os autos para ciência e posterior encaminhamento para aprovação final da Assessoria Jurídica da Presidência – Licitação e Contratos.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **ELLEN VIRGINIA DE FREITAS TONONI ALVES**,
COORDENADOR DE COMPRAS, LICITACAO E CONTRATO, em 10/09/2024, às 16:38, conforme
art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2275583** e o
código CRC **F26A9E89**.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
RUA DESEMBARGADOR HOMERO MAFRA, 60 - Bairro ENSEADA DO SUÁ - CEP 29050906 - Vitória - ES - www.tjes.jus.br

PARECER - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO
PRESIDENCIA
ASSESSORIA JURIDICA - LICITACOES E CONTRATOS

Processo nº: 7005218-51.2024.8.08.0000

Assunto: Controle prévio de legalidade - Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de sustentação, automação, customização, evolução e manutenção corretiva do Sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe - Fábrica de *software* - Inexigibilidade de licitação - Infox Tecnologia da Informação Ltda.

Unidade demandante: Secretaria de Tecnologia da Informação

Cuida-se de processo administrativo inaugurado pela Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de que seja contratada a empresa **INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.** inscrita no CNPJ sob o nº 15.123.946/0001-12, **sem licitação**, para a **prestação de serviços técnicos relacionados à "sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ".** É o que se colhe do documento de oficialização da demanda (2170576), do estudo técnico preliminar (2179384) e o que foi ratificado no termo de referência (2179390).

Foi proferido parecer por esta Assessoria (2268453), acolhido pela Secretaria-Geral (2272115), tendo sido o Aviso de Contratação Direta publicado no e-Diário (2274401) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (2275135).

Contudo, após apontamentos da futura contratada relativos a questões técnicas e meramente contratuais (2275287), as quais foram devidamente respondidas pelas unidades competentes (2275471).

Produziu-se, então, nova minuta de contrato (2275318), sendo retornados os autos para emissão de novo parecer deste órgão de assessoramento, na forma do [art. 53](#) da Lei nº 14.133/2021.

É o relatório do essencial.

Como dito, veio o feito novamente para análise da nova minuta de contrato, fundado no art. 74, III, da Lei nº 14.133/2021, para a **contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. para que preste serviços técnicos, na sistemática de Fábrica de Software, de forma híbrida, observando as normas do CNJ, para aprimoramento do sistema PJe. Outrossim, na minuta do instrumento contratual, prevendo-se o valor total estimado de R\$ 5.113.660,08 (cinco milhões, cento e treze mil, seiscentos e sessenta reais e oito centavos) e a vigência contratual de 12 (doze) meses, tendo sido promovidas as alterações sugeridas**, pelo que me limitarei a examinar tais modificações.

À princípio, verifica-se que a modificação pleiteada para a cláusula quarta (DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO) se refere ao formato de cobrança pelos serviços e inclui faturamento mínimo para "suportar estrutura mínima da equipe Infox", o que, nos limites das atribuições deste setor

jurídico e as peculiaridades do tipo de pactuação em voga, evidencia o ajuste entre as partes para que se garanta remuneração à empresa vinculada a um "mínimo existencial" disponível ao PJES para persecução dos objetivos do contrato, independentemente dos resultados, de maneira que não haja desvantagem econômica exacerbada ao particular que disponibilizará toda uma estrutura à Administração.

Essa previsão, a meu ver, encontra respaldo no equilíbrio econômico reconhecido pelo sistema legal da Lei de Licitações, não havendo juridicamente irregularidade, sobretudo porque eventuais desproporções ou cumprimentos inadequados por parte da contratada se manterão verificáveis e sancionáveis pelo contratante.

Adiante, os itens 6.3 e 6.12 dizem respeito às obrigações da contratante e as alterações realizadas apenas fizeram suprimir o termo "edital", com vistas a melhor especificar que os compromissos a serem assumidos pela contratada encontram-se dispostos no contrato e no Termo de Referência, o que dispensa maiores considerações, pois esses documentos, naturalmente, devem servir a esse propósito.

Por sua vez, sugeriu a empresa fosse modificada a redação do item 7.32, relativo às obrigações da contratada, a fim de limitar tais obrigações ao escopo do contrato aqui analisada, qual seja, aprimoramento do sistema PJe, havendo natural coerência, portanto, com a relação que se pretende celebrar.

Tratando dos itens da cláusula oitava, buscou-se corrigir previsão em duplicidade, ajuste da numeração de item - erro material - e maior esclarecimento textual quanto ao termo inicial da prestação dos serviços, que dava a entender que o período de adaptação da contratada, de 30 dias, já contava para fins de ajustes de valores e sanções pelo descumprimento dos limites previstos - condições e prazos relacionados à apuração dos indicadores técnicos -, o que seria incongruente por si só, valendo a correção pretendida e efetivada para dirimir discordância quanto à interpretação do pacto entre as partes.

E, ainda, adequou-se a redação da minuta para estipular o encerramento da relação contratual quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, e não na forma fixada para os casos de contratação emergencial (art. 75, VIII, da NLLC), o que, por certo, se tratou de mero erro material, eis que não se enquadra a presente nessa hipótese - repita-se, a contratação direta da empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA. se funda no art. 74, III, da NLLC, como consta do cabeçalho.

Finalmente, em resposta às proposições da empresa sobre a minuta anterior, foi informada a decisão da Administração Judiciária acerca da manutenção da aplicabilidade das políticas do Banco Interamericano de Desenvolvimento, medida lícita e que possibilita eventual inserção no cronograma de execução do Programa de Modernização do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

Por todo o exposto, não sendo verificadas ilegalidades nas alterações mencionadas, **APROVO** a nova minuta do edital (2275318), **opinando favoravelmente** ao prosseguimento da contratação direta da empresa INFOX Tecnologia da Informação Ltda., com fulcro no art. 74, III, da Lei nº 14.133/2021.

Sendo essas as considerações que entendo pertinentes, é o parecer que submeto à Secretaria-Geral, observando-se o despacho de Id 2270488.

Vitória/ES, datado e assinado digitalmente.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO LINO BATISTA, ASSESSOR DE NÍVEL SUPERIOR PARA ASSUNTOS JURÍDICOS 03**, em 10/09/2024, às 18:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2275977** e o código CRC **33879251**.



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
RUA DESEMBARGADOR HOMERO MAFRA,60 - Bairro ENSEADA DO SUÁ - CEP 29050906 - Vitória - ES - www.tjes.jus.br

DESPACHO - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESPIRITO SANTO
SECRETARIA GERAL

Processo nº: 7005218-51.2024.8.08.0000

Cuida-se de processo administrativo inaugurado pela Secretaria de Tecnologia da Informação, a fim de que seja contratada a empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 15.123.946/0001-12, sem licitação, para a prestação de serviços técnicos relacionados à "sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ".

Foi proferido parecer por esta Assessoria (2268453), acolhido pela Secretaria-Geral (2272115), tendo sido o Aviso de Contratação Direta publicado no e-Diário (2274401) e no Portal Nacional de Contratações Públicas (2275135).

Contudo, após apontamentos da futura contratada relativos a questões técnicas e meramente contratuais (2275287), as quais foram devidamente respondidas pelas unidades competentes (2275471), produziu-se nova minuta de contrato com as alterações pertinentes (2275318).

Sobreveio o Parecer Jurídico 2275977 no qual, após análise das modificações promovidas, o d. Parecerista atestou que não se verifica ilegalidade nas alterações realizadas, aprovando a nova minuta do contrato 2275318.

Assim, considerando que já houve a publicação do Aviso de Contratação Direta no e-Diário (2274401), encaminho os autos à **Secretaria de Tecnologia da Informação** para providências quanto ao empenho.



Documento assinado eletronicamente por **ALINE CAROLINO SANTOS DAVEL, SECRETARIA GERAL**, em 10/09/2024, às 19:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
[https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2276173** e o código CRC **C07D3AD3**.

7005218-51.2024.8.08.0000

2276173v2

[Home](#) > [Contratos](#)

Contrato nº CF034/2024

Portal Nacional de Contratações Públicas

Entrar

Local: Vitória/ES

Órgão: PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Unidade executora: 929900 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO EST. ESPÍRITO SANTO

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 7005218-51.2024.8.08.0000 **Categoria do processo:** Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 13/09/2024 **Data de assinatura:** 13/09/2024 **Vigência:** de 14/09/2024 a 13/09/2025

Id contrato PNCP: 27476100000145-2-000021/2024 **Fonte:** Compras.gov.br **Id contratação PNCP:** [27476100000145-1-000128/2024](#)

Objeto:

Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, documento SEI nº 2243975, Processo Administrativo nº 7005218-51.2024.8.08.0000.

VALOR CONTRATADO

R\$ 5.113.660,08

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 15.123.946/0001-12 [Consultar sanções e penalidades do fornecedor](#) **Nome/Razão social:** INFOX TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

Arquivos

Histórico

Nome	Data	Tipo	Baixar
SEITJES2278394C.pdf	13/09/2024	Contrato	

Exibir:

1-1 de 1 itens

Página

< Voltar



Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e correitude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

<https://portaldeservicos.economia.gov.br>

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS



Resumo de Contrato (INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA)

Categoria: Resumos de Contrato
Data de disponibilização: Segunda, 16 de Setembro de 2024
Número da edição: 7149
Republicações: [Clique aqui para ver detalhes](#)

RESUMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS VERSADOS NA SUSTENTAÇÃO, AUTOMAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, EVOLUÇÃO, MONITORAMENTO E GERENCIAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE DO SISTEMA DE PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO – PJE.

CONTRATO Nº CF034/2024
PROTOCOLO SEI Nº 7005218-51.2024.8.08.0000
CIC TCEES Nº 2024.500J1200001.10.0073
PNCP Nº 27476100000145-1-000128/2024

CONTRATANTE: ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, por intermédio do **PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, CNPJ nº 27.476.100/0001-45.

CONTRATADA: INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, CNPJ nº 15.123.946/0001-12.

OBJETO: Contratação de empresa de Tecnologia da Informação com notória especialização na prestação de serviços técnicos versados na sustentação, automação, customização, evolução, monitoramento e gerenciamento da infraestrutura de software do sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, compreendendo ainda, a sua manutenção corretiva, adaptativa, em regime de Fábrica de Software, nos formatos remoto e presencial (híbrido), de acordo as normas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, documento SEI nº 2243975, Processo Administrativo nº 7005218-51.2024.8.08.0000.

MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO: Inexigibilidade de Licitação nº IL071/2024, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021, Art. 74, Inciso III.

DO VALOR: O valor estimado desta contratação é de **R\$ 5.113.660,08 (cinco milhões, cento e treze mil, seiscentos e sessenta reais e oito centavos)**, conforme descrito na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário (R\$)	Quantidade mensal estimada	Valor Mensal Estimado (R\$)	Valor Anual Estimado (R\$)
1	Serviço de Automação, Customização e Evolução – Pje	UST	231,97	750	173.977,50	2.087.730,00
2	Serviço de Sustentação – Pje	UST	228,81	764*	174.810,84	2.097.730,08
3	Serviços de Monitoramento e Gerenciamento – Pje	Agentes	650,00	119	77.350,00	928.200,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (R\$)						5.113.660,08

*NOTA ITEM 2: Garantido faturamento mínimo de 35.99% das USTs previstas a título de suportar a estrutura mínima da equipe Infox.

DO PRAZO DE VIGÊNCIA: A execução do serviço ajustado terá início na data de assinatura do contrato e terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos com base no Art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

NOTAS DE EMPENHO: 2024NE02549 e 2024NE02550
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 10.03.901.02.061. 0023. 2078
ELEMENTO DE DESPESA: 3.3.90.40.35

DATA DE ASSINATURA DO CONTRATO: 13/09/2024.
SIGNATÁRIOS DO CONTRATO: Aline Carolino Santos Davel e Fabio Barros de Oliveira.

Vitória/ES, 13 de junho de 2024.

ALINE CAROLINO SANTOS DAVEL

O e-diário (Diário da Justiça Eletrônico) é o instrumento oficial de publicação de atos judiciais, administrativos e de comunicações em geral, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo, nos termos da Resolução nº 034/2013.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESPÍRITO SANTO
Rua Desembargador Homero Mafra, 60
Enseada do Suá - ES - CEP 29050-906

©Tribunal de Justiça ES. Todos os direitos reservados.