



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 20/2022 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 29 de junho de 2022.

1. **EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO**

1.1. **Unidade Demandante**

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC

1.2. **Equipe de Planejamento da Contratação**

Integrante Demandante:	Desembargadora Janete Vargas Simões	Matrícula:	200362-57
E-mail do Integrante Demandante:	jvsimoes@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342312
Integrante Técnico:	Leonardo Pereira Chagas	Matrícula:	209760-46
E-mail do Integrante Técnico:	lpchagas@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342734
Integrante Técnico:	Márcia Cristina de Godoys Monteiro	Matrícula:	206768-61
E-mail do Integrante Técnico:	mcmonteiro@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342734
Integrante Técnico:	Márcio Flávio Barbosa de Souza	Matrícula:	209731-17
E-mail do Integrante Técnico:	mafsouza@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33344513
Integrante Administrativo	Eduardo Fernandes Leal	Matrícula:	04120647
E-mail do Integrante Administrativo:	efleal@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33344513

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**

Contratação de licenças de sistema informatizado, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, incluindo atualizações, suporte técnico, implantação e treinamento para o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

**CATSER: 26077**

2.1. **DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

LOTE ÚNICO			
ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, em sua versão mais atualizada;</li> <li>• Agregados à licença: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Implantação;</li> <li>◦ Atualizações;</li> <li>◦ Suporte.</li> </ul> </li> </ul>	Número de usuários estimado  Número de casos mensais estimado	250  1.000
2	Treinamento presencial para as equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas	Treinamento	1
3	Treinamento presencial para os mediadores judiciais, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 6 (seis) horas	Treinamento	1

## 2.2. JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE

2.2.1. A quantidade foi definida com base no número de usuários do NUPEMEC/TJES e dos mediadores/conciliadores que também farão uso do software.

## 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### 3.1. MOTIVAÇÃO

A contratação aqui pretendida se faz necessária em virtude da corrente necessidade de aprimoramento dos meios usados pelo NUPEMEC/TJES, bem como, devido à mobilização incentivada pelo Conselho Nacional de Justiça, conforme resolução 358 de 02 de dezembro de 2020, que aduz sobre o dever dos Tribunais de disponibilizarem sistema de informação para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação.

Cabe ressaltar que a presente solução igualmente atende aos seguintes normativos legais: Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre mediação de conflitos e autoriza a sua resolução, Resolução CNJ nº 335/2020; que trata da instituição da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ), Resolução Nº 125 de 29/11/2010 que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

Outrossim, considerando as mudanças no cenário atual e os novos desafios enfrentados em decorrência da pandemia de COVID-19, se fez indispensável a implementação crescente de recursos tecnológicos digitais e de sistemas de trabalho remoto e a realização de audiências e atos processuais por videoconferência para atender com maior presteza e efetividade as demandas atuais do judiciário, bem como proporcionar maior celeridade na solução dos litígios.

### 3.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

[ ] APERFEIÇOAR A GOVERNANÇA E A GESTÃO DE TIC	[ ] Implantar Gestão de Demanda
	[ ] Aumentar o índice de Governança de TIC
	[ ] Buscar conformidade com normas e boas práticas de TIC
	[ ] Gerenciar e aprimorar os serviços de TI
[ ] APRIMORAR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E A GESTÃO DE DADOS	[ ] Reestruturar a STI - Recursos Humanos e Estrutura Organizacional
	[ ] Aprimorar a Segurança da Informação
[ ] APRIMORAR AS AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES DE TIC	[ ] Implantar e gerenciar o atendimento à LGPD
	[ ] Elaborar e executar o Plano de Contratações de TIC
[ ] AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA JUDICIÁRIO	[ ] Reduzir o tempo de atendimento às demandas de TIC dos usuários
[ ] PROMOVER A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	[ ] Ampliar a utilização de sistema processual eletrônico a 100% das unidades

<input checked="" type="checkbox"/> BUSCAR A INOVAÇÃO DE FORMA COLABORATIVA E PROMOVER SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS	<input checked="" type="checkbox"/> Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequadas
<input type="checkbox"/> RECONHECER E DESENVOLVER AS COMPETÊNCIAS DOS COLABORADORES	<input type="checkbox"/> Regulamentar e Implantar o Plantão na STI
	<input type="checkbox"/> Elaborar e executar Plano de Capacitação
<input checked="" type="checkbox"/> ESTRUTURAR O SISTEMA DE MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS	<input checked="" type="checkbox"/> Desenvolver parcerias externas, objetivando a dinamização dos procedimentos de mediação e conciliação nas fases Pré Processuais e processuais.
	<input checked="" type="checkbox"/> Fortalecer parcerias internas visando maior integração com outros setores do PJES para estimular o uso de métodos alternativos de solução de conflitos nos processos judiciais.
	<input type="checkbox"/> Ampliar a estrutura física e de pessoal dos Centros Judiciários de Solução de Conflito e do NUPEMEC
	<input type="checkbox"/> Fortalecer o Núcleo de Justiça Restaurativa

### 3.3. ESTUDOS PRELIMINARES

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (1188443, 1194337, 1195922, 1204355).

### 3.4. DEMANDA PREVISTA

Com a utilização da presente solução por meio da contratação e uso de licença de software para realização de sessão de conciliação e mediação de conflitos por meio de videoconferência, haverá benefícios para todos os usuários do PJES que necessitem dos serviços do NUPEMEC/TJES;

A expectativa é de que haja uma maior celeridade na tramitação e resolução dos litígios, uma vez que a ferramenta é focada em dirimir conflitos antes da fase processual, absorvendo as demandas, diminuindo a judicialização no PJES, que possui inúmeros processos judiciais, os quais muitas vezes são onerosos. Além disso, a presente ferramenta vai possibilitar o atendimento com maior presteza e efetividade às demandas atuais do judiciário, melhorando inclusive os seus índices de produtividade.

A presente contratação tem por objetivo alcançar os seguintes resultados:

- Garantir o cumprimento do trabalho realizado pela Instituição, de forma que possa atender com maior celeridade e qualidade aos que necessitam dos serviços do NUPEMEC/TJES, bem como, fomentar a atualização tecnológica da Instituição frente ao avanço tecnológico da atualidade;
- Atender a Resolução Nº 358 de 02/12/2021, que regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação, dando maior celeridade aos procedimentos Institucionais, possibilitando maior número de atendimento diário;
- Tornar o sistema de atendimento mais célere, tanto para as partes como para o PJES, uma vez que o processo poderá ser dirimido ainda em fase pré-processual.

### 3.5. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Não obstante a exigência de 3 (três) ou mais projetos similares para melhor definição da estimativa do orçamento médio da presente contratação, é importante ressaltar que apesar de realizado ampla pesquisa de mercado, não foi possível encontrar a quantidade mínima de licitações finalizadas referente a utilização de licenças de software para a gestão de atividades de conciliação e mediação de conflitos, conforme preconizado pelo CNJ;

Vale destacar que a resolução do CNJ nº 358/2020 é recente e inovadora ao exigir sistema informatizado de resolução de conflitos por meio de conciliação e mediação (SIREC), impondo a necessidade de adequação a todos os Tribunais em um curto período de tempo, motivo pelo qual os órgãos ainda estão realizando os procedimentos licitatórios para sua efetivação;

Por fim, apesar da falta de projetos similares ao objeto desta contratação, foi encontrado uma licitação concluída, pregão eletrônico nº 00012/2021, que se trata da contratação realizada pela Defensoria

Pública do Estado do Mato Grosso do Sul, a qual será utilizada neste documento de viabilidade, conforme a seguir:

<b>DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL - DPGE/MS</b>	
Modelo de Seleção	Pregão Eletrônico Nº 00012/2021 <a href="http://www.comprasgovernamentais.gov.br">www.comprasgovernamentais.gov.br</a> UASG: 926605
Objeto	Contratação de licenças de sistema informatizado, na modalidade SaaS, para realização de sessões de conciliação e mediação por meio de videoconferência, incluindo atualizações, suporte técnico, implantação e treinamento.
Vigência	12 meses
Objetivo Licitado e Valor Registrado	Licenciamento de uso (SaaS), para a gestão da atividade de conciliação, mediação e negociação de conflitos por meio de videoconferência. Quantidade máxima estimada de usuários/login - 135 Quantidade máxima estimada de conciliações mensais - 400 Valor Máximo Mensal: R\$ 111.000,00 Valor Máximo Total: R\$ 1.332.000,00  Valor Mensal Licitado: R\$ 72.166,00 Valor Total Licitado: R\$ 865.992,00
Empresa Vencedora	CONCILIE ONLINE INTERMEDIACOES DE ACORDOS E ASSESSORIA
Data da Homologação	24/03/2022

### 3.6. SOLUÇÕES DISPONÍVEIS

#### 3.6.1. Solução 1 - Aquisição (Server)

3.6.1.1. Nesta solução, as licenças dos software são adquiridas pelo órgão contratante, as quais são perpétuas. No entanto, a Administração ficaria com a responsabilidade de fazer as atualizações, manutenções e suporte desse solução, bem como teria que arcar com todo o custo de infraestrutura adequada para comportar servidores, link compatível, backups e sistemas de segurança para proteção das informações, além de ter que disponibilizar uma equipe especializada na solução para atender as demandas;

3.6.1.2. Cabe registrar que se observa no mercado, nas contratações mais recentes, que a utilização na modalidade server está em queda, diante dos desafios de manter sistemas por conta própria.

#### 3.6.2. Solução 2 - Subscrição (Assinatura)

3.6.2.1. Nesta contratação a Administração promove a assinatura das licenças, cujo pagamento é mensal pela quantidade efetivamente utilizada. Nesse caso, a empresa contratada assume todo o suporte e manutenção da ferramenta contratada, fornecendo toda a infraestrutura necessária para o seu adequado funcionamento, ou seja, toda a gestão de infraestrutura, disponibilidade, confidencialidade e integridade da solução fica sob a sua responsabilidade, além do suporte técnico.

### 3.7. IDENTIFICAÇÃO DE SOLUÇÕES

#### 3.7.1. Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública

3.7.1.1. Conforme item "Análise de projetos similares realizados por outros órgãos ou entidades da Administração Pública" deste documento.

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

3.7.2.1. Não aplicável ao objeto almejado.

#### 3.7.3. Capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público

3.7.3.1. Não aplicável ao objeto almejado.

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

3.7.4.1. Não aplicável ao objeto almejado.

**3.7.5. 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**

3.7.5.1. A solução deverá atender às regulamentações da ICP-Brasil.

**3.7.6. 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)**

3.7.6.1. Não aplicável ao objeto almejado.

**3.7.7. Orçamento estimado que expresse a composição de todos os custos unitários resultantes dos itens a serem contratados, elaborado com base em pesquisa fundamentada de preços, como os praticados no mercado de Tecnologia da Informação e Comunicação em contratações similares realizadas por órgãos ou entidades da Administração Pública, entre outros pertinentes**

3.7.7.1. Seguem as tabelas com a estimativa de custos para esta solução:

Item	Especificação	Prazo	Empresa	Valor Mensal	Valor Total
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, em sua versão mais atualizada;</li> <li>Agregados à licença:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Implantação;</li> <li>Atualizações;</li> <li>Suporte.</li> </ul> </li> </ul> <p>Número de usuários estimado: 250; Número de casos mensais estimado: 1.000.</p>	36	Mol	R\$ 99.000,00	R\$ 3.564.000,00
			Concilie	R\$ 104.300,00	R\$ 3.754.800,00
			Mais Câmara	R\$ 320.000,00	R\$ 11.520.000,00
2	Treinamento presencial para as equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas	-	Mol	-	R\$ 37.800,00
			Concilie	-	R\$ 288.000,00
			Mais Câmara	-	R\$ 14.400,00
3	Treinamento presencial para os mediadores judiciais, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 6 (seis) horas	-	Mol	-	R\$ 8.400,00
			Concilie	-	R\$ 144.000,00
			Mais Câmara	-	R\$ 4.800,00

Item	Memorial de Cálculo para o Item 1		
1	Desvio Padrão	A	R\$ 126.092,28
	Média	B	R\$ 174.433,33
	Coeficiente de Variação	$C = (A/B*100)$	72,29
	Mediana	D	R\$ 104.300,00
	Prazo	E	36

<b>Valor Total</b>	<b>F = (D*E)</b>	<b>R\$ 3.754.800,00</b>
--------------------	------------------	-------------------------

Nota: pelos cálculos, o Coeficiente de Variação dos valores resultou em 72,29%. A literatura estatística sugere que para Coeficiente de Variação superiores a 25% seja utilizada a mediana dos valores.

Item	Memorial de Cálculo para o Item 2		
2	Desvio Padrão	A	R\$ 151.660,01
	Média	B	R\$ 113.400,00
	Coeficiente de Variação	$C = (A/B*100)$	133,74
	<b>Mediana</b>	<b>D</b>	<b>R\$ 37.800,00</b>

Nota: pelos cálculos, o Coeficiente de Variação dos valores resultou em 133,74%. A literatura estatística sugere que para Coeficiente de Variação superiores a 25% seja utilizada a mediana dos valores.

Item	Memorial de Cálculo para o Item 3		
3	Desvio Padrão	A	R\$ 79.348,35
	Média	B	R\$ 52.400,00
	Coeficiente de Variação	$C = (A/B*100)$	151,43
	<b>Mediana</b>	<b>D</b>	<b>R\$ 8.400,00</b>

Nota: pelos cálculos, o Coeficiente de Variação dos valores resultou em 151,43%. A literatura estatística sugere que para Coeficiente de Variação superiores a 25% seja utilizada a mediana dos valores.

Item	Especificação	Vigência	Mensal	Total
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, em sua versão mais atualizada;</li> <li>• Agregados à licença: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Implantação;</li> <li>◦ Atualizações;</li> <li>◦ Suporte.</li> </ul> </li> </ul> <p>Número de usuários estimado: 250; Número de casos mensais estimado: 1.000.</p>	36 meses	104.300,00	R\$ 3.754.800,00
2	Treinamento presencial para as equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas	-	-	R\$ 37.800,00
3	Treinamento presencial para os mediadores judiciais, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 6 (seis) horas	-	-	R\$ 8.400,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 3.801.000,00</b>

3.7.7.2. **Conforme as tabelas comparativas expostas acima, os custos estimados para contratação de subscrição de 250 licenças, com estimativa de 1.000 casos mensais, por 36 meses + Treinamento de 12 pessoas (equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC) com carga horária mínima de 18h + Treinamento de 12 pessoas (Mediadores Judiciais) com carga horária mínima de 6h é da ordem de R\$ 3.801.000 (três milhões e oitocentos de um mil reais).**

### 3.8. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

3.8.1. Conforme observado no item Soluções Disponíveis, nota-se uma tendência de mercado em aderir a modalidade de subscrição. Na aquisição da modalidade server, a principal desvantagem é

que o Contratante deve dispor de toda a infraestrutura necessária (servidores, link compatível, disponibilidade), além de serviços de backup para proteger todas as informações geradas dentro da ferramenta.

3.8.2. Além disso, findado o suporte inicial do fabricante, seria necessário dispor de uma nova contratação para manter o serviço atualizado, bem como contar com o auxílio de especialistas na solução para quaisquer dúvidas e/ou alterações sistêmicas que, porventura, precisem ser realizadas.

3.8.3. Por todo o exposto, entendemos que a adesão à subscrição, modalidade SaaS, se mostra a decisão mais acertada, tanto técnica quanto economicamente, conforme demonstrado neste documento. Cabe destacar a recomendação do Conselho Nacional de Justiça - CNJ para contratação de soluções em nuvem, conforme o artigo 31 da Resolução 370/2021 que trata da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026:

Art. 31. Cada órgão do Poder Judiciário deverá seguir as diretrizes propostas pelo CNJ na adoção de arquitetura e plataforma de serviços em nuvem, atendendo aos requisitos de segurança da informação e proteção de dados.

3.8.4. Consignamos, ainda, que o PJES não dispõe de especialistas de TI nesta solução, fortificando a escolha da subscrição para esta contratação, visto que o suporte, as atualizações, a infraestrutura e todas as demais responsabilidades advindas dela são de responsabilidade da CONTRATADA.

### 3.9. **AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO**

O ambiente encontra-se preparado para a contratação de licenças de uso de software, na modalidade SaaS, para realização de sessões de conciliação e mediação por meio de videoconferência, pois o PJES possui os requisitos necessários para a sua implantação;

Com relação ao curso de capacitação, caso a CONTRATADA opte por utilizar as dependências do Poder Judiciário, há salas disponíveis para aplicar o treinamento.

### 3.10. **PROVA DE CONCEITO – AVALIAÇÃO DE AMOSTRA**

3.10.1. A licitante que oferecer a melhor proposta, antes de ser homologada como vencedora, deverá demonstrar para Comissão Avaliadora designada pela CONTRATANTE que a solução ofertada atende aos requisitos descritos neste documento. As informações quanto à elaboração para análise da amostra e às características técnicas a serem demonstradas, relativas à Prova de Conceito, estão descritas no ADENDO III - Prova de Conceito.

## 4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### 4.1. **REQUISITOS TÉCNICOS**

#### 4.1.1. **Gerais**

4.1.1.1. O sistema deverá automatizar o fluxo de conciliações e mediações, devendo possuir, no mínimo, as seguintes características:

- I - Possuir arquitetura web, não necessitando de instalação local no computador;
- II - Estar disponível no idioma português do Brasil;
- III - O software deverá ser fornecido pela CONTRATADA utilizando Cloud Computing (computação em nuvem), acessível através de website para todos os usuários;
- IV - A subscrição de que trata esta contratação não deverá utilizar a infraestrutura do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA fornecer todos os itens na modalidade cloud (nuvem);
- V - O software deverá ser fornecido pela CONTRATADA em sua versão mais atualizada;
- VI - Possuir design responsivo para web, permitindo a utilização em desktops, notebooks, tablets e smartphones;

- VII - A solução deverá ser executada 100% em solução integrada web com suporte, no mínimo, aos navegadores Mozilla Firefox (versão 52 ou superior), Chrome (versão 78 ou superior - 64 bits e versão 70 ou superior - 32 bits), não devendo utilizar componentes em Adobe Flash e nem possuir a necessidade de instalação de plugins ou programas nas estações clientes;
- VIII - As novas versões e/ou atualizações manterão a compatibilidade com o sistema inicialmente entregue, em conformidade com o cenário tecnológico disponibilizado pela contratante;
- IX - Deverá possuir solução White Label, permitindo a inclusão de logos e sinais identificadores da instituição contratante;
- X - Deverá possuir tecnologia de integração, para garantir, independentemente da linguagem de programação utilizada, a transferência/integração dos dados através de protocolos de comunicação com os sistemas do Tribunal de Justiça do Espírito Santo, utilizados durante a vigência da contratação;
- XI - Deverá ter integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores do CNJ (CONCILIAJUD), conforme exigido na Resolução nº 358/2020;
- XII - Funcionamento homologado/garantido sobre SSL (HTTPS);
- XIII - O sistema deverá criar e recuperar por meio de consultas, trilha de auditoria sobre as principais ações do usuário, armazenando data, hora, minuto, nome do usuário, identificação da funcionalidade e ação realizada e detalhamento dos dados inseridos ou alterados;
- XIV - A plataforma será integrável aos sistemas de armazenamento de dados do contratante, para automação da retirada de base, encaminhamento e retorno de informações;
- XV - As senhas de acesso do usuário deverão ser criptografadas por meio de algoritmo de hash que não tenha seu uso não-recomendado (e.: MD5 e SHA-1);
- XVI - O sistema deverá permitir a definição das permissões de visibilidade de informações com base na estrutura organizacional (organograma), possibilitando ainda a parametrização e a criação de exceções para acesso a informações colaterais (entre áreas em ramificações distintas no organograma);
- XVII - A solução não deve ter sua licença validada por meio físico ou acesso não autenticado e não criptografado à internet;
- XVIII - Permitir a integração com banco de dados ou planilha eletrônica para importação da estrutura organizacional para a ferramenta;
- XIX - Realizar, no mínimo, 1.000 conciliações/mediações mensais;
- XX - Deverá ter acoplamento modularizado com o sistema processual eletrônico do tribunal que o adotar ou desenvolvimento em plataforma de interoperabilidade, de forma a manter a contínua comunicabilidade com o sistema processual do respectivo tribunal, conforme requisitos previstos na Resolução CNJ 358/2020;
- XXI - O software deverá estar de acordo com toda a Resolução CNJ 358/2020 e atender a todos os requisitos mínimos e recomendáveis previstos nesta resolução;
- XXII - Deverá possuir certificação, exigida por lei, para validade jurídica de suas assinaturas eletrônicas;
- XXIII - A contratada deverá manter cópia de segurança em ao menos 1 (um) local diverso;
- XXIV - Todos os dados deverão ser armazenados em conformidade com a lei 13.853/2019 – Lei geral de proteção de dados;

XXV - A contratada deverá comprovar a existência de Política de Segurança da Informação segundo instruções da norma ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013;

XXVI - Permitir o contato por meio do sistema com as partes, mediadores, conciliadores, representantes e demais envolvidos através de múltiplos canais de comunicação (SMS, whatsapp, e-mail, ligação, videoconferência), possibilitando o envio de carta-convite e de link de acesso às sessões de conciliação e mediação através de todos esses meios;

XXVII - Realizar sessões de conciliação e de mediação através de videoconferência, com a possibilidade de gravação da sessão e a respectiva transcrição das conversas;

XXVIII - Dispor de sala de espera (lobby) que possibilite a realização de sessões individuais ao longo da sessão de mediação;

XXIX - Possibilidade de recebimento, substituição e envio de documentos no momento de realização da sessão de mediação e conciliação;

XXX - Dispor de mecanismo para assinatura eletrônica dos envolvidos no termo de acordo durante a própria sessão;

XXXI - Permitir a realização de videoconferência e gerar uma sessão que conecte as partes, representantes e mediados ou mediadores de modo a possibilitar a comunicação entre eles;

XXXII - Permitir que seja identificado o mediador, partes, número do procedimento, quantidade de horas e de sessões, se será atendimento gratuito ou se será remunerado;

XXXIII - Permitir acesso a tabela de remuneração de mediação e conciliação, emitir boleto, pix ou outro meio de pagamento das custas iniciais e finais, desde que apontado que haverá remuneração;

XXXIV - Permitir inserir no cadastro de mediadores e conciliadores currículo, experiência, avaliação do usuário, remuneração, níveis de remuneração, para acesso dos contratantes;

XXXV - Permitir que seja cobrada taxa administrativa para custeio e manutenção da plataforma.

#### 4.1.2. **Unidades**

4.1.2.1. O sistema deverá permitir a criação, edição ou exclusão de unidades administrativas Nupemec/CEJUSCs-TJES, obedecendo às seguintes características:

I - A permissão para criação, edição ou exclusão de unidades administrativas serão concedidas apenas às contas de administradores gerais;

II - Limitar o acesso de administradores locais apenas aos processos alocados em sua respectiva unidade administrativa.

#### 4.1.3. **Usuários**

4.1.3.1. O sistema deverá possuir contas de usuários com os seguintes perfis: administrador geral, administrador local, mediador/conciliador, partes e representantes;

4.1.3.2. O sistema deverá conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

I - Permitir a criação de contas de **usuários**, individualmente pelo servidor ou em lote, através de importação de dados de planilhas do Excel e Libreoffice Calc, observando, no mínimo, a quantidade prevista neste documento, referente ao número de contas de administradores, usuários ou representantes a serem registrados;

II - Permitir configurar permissões de grupos de usuários garantindo o acesso apenas aos dados de sua área ou grupo de processos, bem como viabilizar controle hierárquico de acesso aos processos de acordo com a estrutura organizacional do

Nupemec/CEJUSCs-TJES;

III - Permitir recuperação de senhas individuais, sem necessidade de intervenção dos administradores locais ou gerais;

IV - Permitir auditoria que recupere todas as atividades realizadas pelos usuários, por meio de registros contendo, no mínimo: nome de usuário, data, horário, tempo do usuário em sessão, tipo de atividade realizada e IP da máquina;

V - Criação de usuários como **administradores gerais**, com gestão de todas as unidades administrativas do Nupemec/CEJUSCs-TJES e suas respectivas sessões de conciliação ou mediação. Deverão ter os seguintes poderes:

- a) Criar, excluir e alterar contas de outros usuários e atribuir poderes administrativos às respectivas contas;
- b) Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação;
- c) Transferir individualmente sessões de audiências de conciliação a outros mediadores ou conciliadores;
- d) Visão gerencial, operacional e indicadores de desempenho de todas as unidades cadastradas;
- e) Realizar o cadastro em lote de novos casos através do envio de planilha pré-formatada;
- f) Customizar a logo, dados básicos e texto-padrão das mensagens enviadas via SMS e e-mail;
- g) Visualizar e gerenciar o calendário de mediadores e unidades.

VI - Criação de usuários como **administradores locais**, com gestão sobre uma determinada unidade administrativa do Nupemec/CEJUSCs-TJES e suas respectivas contas locais para:

- a) Criar, excluir e alterar contas de outros usuários;
- b) Criar, excluir e alterar audiências de mediação e conciliação;
- c) Transferir individualmente as sessões de audiências de mediação a outros mediadores ou conciliadores;
- d) Visão gerencial, operacional e indicadores de desempenho da respectiva unidade e usuários cadastrados;
- e) Visualizar e gerenciar o calendário de mediadores e unidades;
- f) Realizar o cadastro em lote de novos casos através do envio de planilha pré-formatada.

VII - Criação de usuários como **mediadores e conciliadores**, que são usuários que não podem criar, alterar ou excluir casos e partes envolvidas;

- a) As contas dos mediadores e conciliadores deverão ter acesso aos dados relativos às sessões de mediação e conciliação locais a que foram designados;
- b) O tempo do mediador/conciliador em sessão deverá ser contabilizado.

VIII - Permitir cadastro das **partes**, sendo requerentes, requeridos e eventuais terceiros interessados em participar de sessão de mediação e conciliação, que podem integrar ou não processo judicial, devendo o cadastro conter, minimamente, os seguintes campos:

- a) Nome completo ou razão social;
- b) E-mail de cadastro e contato;

- c) Telefone;
- d) Documento de Identificação (CPF ou CNPJ);
- e) Endereço (nome da rua, número, bairro e CEP).

IX - Permitir que o cadastro das partes seja feito individualmente pelo servidor do Nupemec/CEJUSCs-TJES ou em lote, através da importação de dados pré-existentes em planilhas;

X - Permitir cadastro de **representantes**, que são os procuradores das partes que integram o processo, devendo o cadastro conter, minimamente, os seguintes campos:

- a) Nome completo ou razão social;
- b) E-mail de cadastro e contato;
- c) Telefone;
- d) Documento de Identificação.

XI - Permitir que o cadastro dos representantes seja feito individualmente pelo servidor Nupemec/CEJUSCs-TJES ou em lote, através da importação de dados pré-existentes em planilhas.

#### 4.1.4. **Criação de Casos**

4.1.4.1. O sistema deverá permitir a criação automática em massa de casos por meio de upload de arquivo, padronizado em planilhas do Excel e Libreoffice Calc, devendo o cadastro conter, minimamente, os seguintes campos:

- I - Nome completo das partes;
- II - Telefone ou e-mail das partes;
- III - Nomes dos representantes das partes, se houver;
- IV - Unidade;
- V - Número do processo;
- VI - Data e hora da audiência (em caso de agendamento prévio);
- VII - E-mail do mediador (em caso de agendamento prévio);
- VIII - Assunto.

#### 4.1.5. **Notificações**

I - O sistema deverá disponibilizar biblioteca com textos padronizados adequados a cada fase processual, seja Pré-processual ou Processual, definidos por cada unidade;

II - O sistema deverá permitir a personalização da comunicação visual e escrita, própria do PJES e de suas respectivas unidades;

III - O sistema deverá permitir o envio das notificações às partes, no mínimo pelos seguintes meios: whatsapp, e-mail e SMS, devendo seus registros e conteúdos estarem disponíveis para impressão, com possibilidade de auditoria de envio.

#### 4.1.6. **Registro de Eventos de Envio de Documentos**

4.1.6.1. Permitir a visualização de histórico com, no mínimo, os seguintes eventos:

- I - Envio de documentação;
- II - Ação de aceite ou recusa (casos pré-processuais);
- III - Motivo da recusa (casos pré-processuais).

#### 4.1.7. **Gravação de Vídeoconferência e Armazenamento de Documentos**

4.1.7.1. O sistema deverá permitir a gravação das sessões de conciliação e mediação realizadas

através de videoconferência, segundo a política da PJES, possibilitando a cada mediador gravar ou não cada audiência, assim como a interrupção e retomada de gravações;

4.1.7.2. A plataforma deverá dispor de mecanismo de transcrição simultânea e automatizada das conversas realizadas nas sessões feitas por videoconferência;

4.1.7.3. A plataforma deverá permitir a extração da conversa das sessões realizadas através de Chat, desde o início até o término de cada audiência;

4.1.7.4. As gravações serão acessíveis apenas aos administradores locais e administradores gerais ou segundo requisição do Nupemec/CEJUSCs-TJES;

4.1.7.5. Os documentos relativos a cada processo de mediação que forem inseridos na plataforma serão disponibilizados apenas às partes, mediadores, administradores locais e administradores gerais, relativos a cada processo.

#### 4.1.8. **Termo de Acordo**

4.1.8.1. Após a conclusão das sessões de audiência, por chat ou videoconferência, a plataforma deverá permitir:

- I - Criação e/ou edição de um termo de acordo ou de tentativa infrutífera de acordo, ou utilizar um modelo externo, no curso da sessão por chat ou videoconferência;
- II - Extração (download) do Termo de Acordo;
- III - Assinatura eletrônica do documento gerado por todas as partes e representantes, no curso da sessão por chat ou videoconferência.

#### 4.1.9. **Mediação ou Conciliação Infrutífera**

4.1.9.1. Em caso de não haver acordo entre as partes, o sistema permitirá a emissão de Termo de Tentativa Infrutífera de Acordo, o que poderá ser efetuado através de modelo predefinido, na plataforma, ou por envio direto pelo Nupemec/CEJUSCs-TJES, com possibilidade de auditoria de envio através do histórico.

#### 4.1.10. **Calendário**

4.1.10.1. O sistema permitirá a consulta de calendário de sessões disponíveis da unidade, considerando os requisitos abaixo:

- I - O sistema disponibilizará agenda que permita registrar todos os eventos relacionados às atividades de audiências com:
  - a) Disponibilidade total da agenda de todos os mediadores, horário de início e término de audiências previstas ou ocorridas;
  - b) Disponibilidade de cada mediador;
  - c) Permitir que seja replicado o evento agendado para a ferramenta externa Google Agenda;
  - d) Emitir alerta por e-mail ou SMS com lembretes às partes sobre a proximidade de ocorrência de audiência, com periodicidade mínima de 1 (um) dia e 1 (uma) hora de antecedência;
  - e) Mecanismo visual para identificar os compromissos agendados e horários disponíveis na agenda, devendo os eventos com origem no próprio sistema serem gerados de forma automática;
  - f) Funcionalidade de pesquisa de agendas utilizando-se, no mínimo, dos seguintes parâmetros: Unidade Administrativa e Mediador.
- II - O sistema deverá conter funcionalidade de visualização de todos os agendamentos realizados para um caso específico, indicando no mínimo:

- a) Tipo de agendamento;
- b) Assunto;
- c) Data e hora.

III - Deverá permitir o cadastro individualizado de novos agendamentos para o caso em pesquisa, indicando no mínimo:

- a) Participantes do caso;
- b) Tipo de sessão;
- c) Horário;
- d) Duração da sessão.

IV - Deverá enviar automaticamente a carta convite por e-mail para as partes envolvidas a partir do agendamento da sessão e indicar, na agenda do mediador, esta sessão.

#### 4.1.11. **Indexação e Organização de Documentos**

4.1.11.1. A plataforma deverá conter campo para inclusão de informação descritiva sobre o documento e permitirá a inclusão de múltiplos documentos a qualquer tempo;

4.1.11.2. A plataforma permitirá o download e envio dos Termos de Acordo diretamente aos sistemas de informação utilizados pelo PJES.

#### 4.1.12. **Assinatura Eletrônica**

4.1.12.1. Permitir a assinatura eletrônica do Termo de Acordo e de outros documentos sem a necessidade de E-CPF ou certificado digital, em conformidade com a Medida Provisória 2.200-2/2001;

4.1.12.2. Carimbo da trilha de auditoria com o certificado digital ICP-Brasil;

4.1.12.3. Confidencialidade de cada documento será duplamente criptografado com o algoritmo de cifra AES-256;

4.1.12.4. Permitir a assinatura das partes por meio de mensagens de SMS e/ou modo similar.

#### 4.1.13. **Gestão de Pagamento**

4.1.13.1. Módulo de emissão de cobrança para recolhimento de custas e taxas judiciais em favor do PJES e em favor do Mediador ou conciliador, quando necessário.

#### 4.1.14. **Monitoramento**

4.1.14.1. O sistema deverá contar com painel de resultados (dashboard) com dados acerca de cada unidade administrativa do Nupemec/CEJUSCs-TJES, contendo, no mínimo:

- I - Quantidade de processos;
- II - Audiências pautadas;
- III - Audiências futuras;
- IV - Processos pendentes de agendamento de audiências;
- V - Quantidade de audiências realizadas;
- VI - Quantidade de audiências redesignadas;
- VII - Processos com acordo;
- VIII - Processos sem acordo;
- IX - Quantidade de audiências não realizadas;
- X - Total em reais de acordos celebrados no período;
- XI - Quantidade de processo com assinatura pendente com termo de audiência

(com ou sem acordo).

4.1.14.2. O sistema deverá emitir, também, painel operacional (dashboard) com dados sobre a operação contendo:

- I - Lista de processos cadastrados;
- II - Processos em triagem;
- III - Processo com agendamento pendente;
- IV - Processo ainda sem confirmação de aceite pelo mediador;
- V - Audiências agendadas;
- VI - Acordos pendentes de assinatura pelas partes e mediadores;
- VII - Acordos concluídos;
- VIII - Audiências “sem acordo”;
- IX - Processos cancelados.

#### 4.1.15. **Geração de Relatórios**

4.1.15.1. O sistema deverá conter filtros para extração de relatório pelos seguintes parâmetros mínimos:

- I - Nome ou documento da parte;
- II - Número do processo;
- III - Por unidade do Nupemec/CEJUSCs-TJES;
- IV - Por data;
- V - Status dos casos;
- VI - Mediador com horas trabalhadas;
- VII - Mediador por especialidade.

4.1.15.2. O sistema deve permitir a extração do relatório gerencial no mínimo em formato de planilhas do Excel e Libreoffice Calc.

#### 4.1.16. **Disponibilidade**

4.1.16.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

4.1.16.2. Deverá ser disponibilizado, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem ônus adicionais, acesso à base de conhecimento sobre o produto contratado;

4.1.16.3. Os serviços deverão estar disponíveis em 99,9% do tempo contratado, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 minutos, sendo este o nível de serviço exigido neste quesito;

4.1.16.4. Deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, relatório de disponibilidade dos serviços contratados, o qual poderá ser visualizado através de painel de controle (dashboard) online, no sítio da internet da CONTRATADA;

4.1.16.5. Este painel de controle deve também demonstrar o histórico do tempo de indisponibilidade ou falhas da solução, armazenando dados dos últimos 12 meses de operação e o status de disponibilidade em tempo real;

4.1.16.6. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

4.1.16.7. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade do CONTRATANTE;

4.1.16.8. As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA poderão ser desconsideradas para o cômputo do período de indisponibilidade, desde que justificadas e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, requerendo, também, a anuência do CONTRATANTE;

4.1.16.9. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de uma única interface web;

4.1.16.10. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pelo CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima dos serviços contratados.

## 4.2. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE CHAMADOS

4.2.1. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada destina-se a:

4.2.1.1. Resolução e correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada;

4.2.1.2. Manutenção e atualização de softwares e hardwares que compõem a solução ofertada.

4.2.2. Os serviços de manutenção de software compreendem as correções ( releases, updates, patches, dentre outros) e as atualizações (upgrades) de versão dos softwares fornecidos;

4.2.3. A instalação e configuração das atualizações deverão ser realizadas pela CONTRATADA, num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de lançamento da nova versão ou release;

4.2.4. Caso a necessidade de atualização seja resultado de uma exigência legal, a instalação e configuração de tal atualização deverá ocorrer dentro do prazo legal estabelecido;

4.2.5. A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, uma central de atendimento de serviço de suporte técnico, com serviço telefônico de ligação local ou gratuita e portal eletrônico para abertura de chamados. A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone e o endereço do portal, a ser apresentada na assinatura do contrato;

4.2.6. O suporte por telefone deverá estar disponível de 08:00 às 18:00 horas em dias úteis, a fim de cumprir o ANS definido neste documento;

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

4.2.8. A prestação do serviço de suporte técnico se dará da seguinte forma:

4.2.8.1. A CONTRATADA dará toda a assistência necessária, diretamente aos usuários finais e aos técnicos do CONTRATANTE, de modo a manter a solução em operação constante;

4.2.8.2. A abertura do chamado será realizada através da Central de Atendimento do CONTRATANTE (Axios Assyst Enterprise). Esse chamado será encaminhado automaticamente à Mesa de Serviços da CONTRATADA, previamente cadastrada no sistema de atendimento do CONTRATANTE, estando disponível para acesso da CONTRATADA para seu atendimento. Essa mesa deverá ser monitorada pela CONTRATADA para o regular atendimento do ANS estabelecido neste documento. Após a abertura do chamado poderá ser encaminhado, automaticamente, um email à CONTRATADA, com o número e informações do chamado;

I - O recebimento dos chamados deverá ocorrer em período integral (24x7x365) e seu tempo de atendimento e resolução deverá cumprir o ANS definido neste documento.

4.2.8.3. Em caso de indisponibilidade da Central de Atendimento do CONTRATANTE, o atendimento será realizado por meio de serviço telefônico de ligação local ou gratuita, e/ou por meio de portal eletrônico indicado pela CONTRATADA. O chamado será devidamente registrado no sistema do CONTRATANTE após o restabelecimento do serviço.

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

- 4.2.8.4. Para cada chamado será gerado um número que será usado para controle;
- 4.2.8.5. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente via Internet, telefone (ligação local ou gratuita) ou e-mail.
- 4.2.8.6. Havendo necessidade de realizar o serviço técnico em horário diferenciado, ele deverá ser acordado e autorizado com o Gestor do Contrato;
- 4.2.8.7. Não solucionando o problema por telefone, e-mail, e/ou acesso remoto, o suporte técnico poderá ser realizado de forma presencial, no local do problema, com os custos relativos ao deslocamento e hospedagem sob responsabilidade da CONTRATADA, de modo a restabelecer a normalidade em um prazo de acordo com a severidade, contado a partir do recebimento do chamado na mesa da CONTRATADA na Central de Atendimento do CONTRATANTE;
- I - Os técnicos, ou pessoas autorizadas pela CONTRATADA, deverão apresentar, no ato do atendimento presencial, credenciamento (crachá da empresa) e documento de identificação pessoal, para efetuarem qualquer serviço nas dependências do PJES, além do uso de trajas adequados;
- 4.2.8.8. Deverão ser registradas, na abertura de um chamado, às informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.
- 4.2.9. Para o registro do chamado, os usuários finais e os técnicos do CONTRATANTE deverão informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, dentre outros;
- 4.2.10. Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite do CONTRATANTE;
- 4.2.11. O CONTRATANTE poderá solicitar a emissão de relatórios a qualquer tempo, devendo a CONTRATADA provê-los em até 05 (cinco) dias úteis;
- 4.2.12. O modelo do relatório será definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:
- I - Número do chamado;
- II - Data e hora de abertura do chamado;
- III - Descrição do problema e a solução do chamado;
- IV - Severidade do chamado;
- V - Tempo previsto para resolução do chamado;
- VI - Tempo efetivo de resolução do chamado;
- VII - Data e hora de resolução do chamado;
- VIII - Identificação do técnico.
- 4.2.13. Os serviços de suporte técnico solicitados deverão ser classificados pelo CONTRATANTE no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada essa necessidade e com a completa anuência do CONTRATANTE;
- 4.2.14. Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes;
- 4.2.15. Os serviços serão classificados, pelo CONTRATANTE, de acordo com as severidades: baixa, normal e alta;
- 4.2.16. Caberá ao CONTRATANTE definir a severidade do chamado durante o seu registro;

4.2.17. Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deverá ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta;

4.2.18. Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a CONTRATADA, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema. Caso não seja possível a proposição de uma solução de contorno, a CONTRATADA deverá fornecer as devidas justificativas ao CONTRATANTE;

4.2.19. Durante o atendimento de um chamado pela CONTRATADA, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do CONTRATANTE, necessárias à resolução do chamado. A CONTRATADA deverá sempre informar ao CONTRATANTE quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados;

4.2.20. Por iniciativa de qualquer uma das partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades;

4.2.21. A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da CONTRATADA, sem prévia autorização do CONTRATANTE, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à CONTRATADA;

4.2.22. Por necessidade excepcional de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalação de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias. Nesse caso, a partir da devida concordância da CONTRATADA, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas;

4.2.23. A contagem dos prazos de atendimento e resolução se inicia a partir do momento em que o chamado é encaminhado para a mesa da CONTRATADA.

4.2.23.1. Para fins de apuração do ANS, nos casos de indisponibilidade e em que a solicitação de suporte técnico seja feita diretamente via central telefônica ou portal eletrônico da CONTRATADA, a contagem do prazo iniciar-se-á a partir do horário da notificação do fato, podendo ser comprovado pelo CONTRATANTE através de cópia de email enviado ao preposto da CONTRATADA.

4.2.24. Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por e-mail, ao CONTRATANTE, informando da resolução. A partir de então, o CONTRATANTE terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para verificar a completude da resolução. Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do email, o chamado poderá ser encerrado automaticamente;

4.2.24.1. Caso o chamado seja encerrado pela CONTRATADA antes do prazo de 05 (cinco) dias úteis, sem anuência do CONTRATANTE, ele será reaberto, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado, inclusive para efeito de aplicação de sanções previstas.

4.2.25. Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita pelo CONTRATANTE, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE para nova análise e resolução, sem qualquer acréscimo no custo contratado, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado;

4.2.25.1. O chamado somente poderá ser encerrado quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo CONTRATANTE de forma expressa ou pelo decurso de prazo.

4.2.26. Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo CONTRATANTE;

4.2.27. Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos para resolução dos chamados, o CONTRATANTE poderá emitir notificação à CONTRATADA, que terá um prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos;

4.2.28. Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo, ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos;

4.2.29. Durante o atendimento, a CONTRATADA deverá manter os chamados atualizados, com suas respectivas interações e intervenções, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número do chamado, categoria de prioridade, descrição do problema e a 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;

4.2.30. O suporte deverá ocorrer obedecendo às seguintes características:

- I - Suporte técnico em língua portuguesa;
- II - Suporte telefônico em língua portuguesa;
- III - Suporte via ferramenta WEB;
- IV - Suporte via ferramenta de acesso remoto.

4.2.31. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico e manutenção durante toda a vigência do contrato.

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

### 4.3. REQUISITOS DE TREINAMENTO

4.3.1. A capacitação para as equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC, deverá abranger no mínimo, os seguintes módulos: Administração, Configuração, Gerenciamento e Utilização da ferramenta e deverá possuir carga horária de, no mínimo, 18 horas por turma;

4.3.2. A capacitação para os mediadores judiciais cadastrados deverá abranger somente o módulo de utilização da ferramenta, e deverá possuir carga horária de, no mínimo, 6 horas por turma;

4.3.3. Para ambas capacitações, a turma será formada, no mínimo, de 12 (doze) participantes;

4.3.4. A ementa do curso deverá ser enviada para aprovação do CONTRATANTE em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato;

4.3.5. As aulas, compostas por teoria e prática, e todo o material didático utilizado deverão ser em Língua Portuguesa – Brasil e disponibilizados pela CONTRATADA em formato digital para todos os participantes;

4.3.6. A CONTRATADA deverá fornecer as gravações das aulas em vídeos e subdividi-las nos módulos elencados acima, conforme o assunto apresentado, visando a facilitar atualização e utilização futura;

4.3.7. Os treinamentos deverão ser realizados de forma presencial, nas dependências do PJES. Excepcionalmente, poderão ser convertidos para a forma remota, por meio de webconferência ou tecnologia similar, desde que expressamente autorizados pelo CONTRATANTE.

### 4.4. REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TREINAMENTO

4.4.1. Deverá ser realizado treinamento para os servidores e colaboradores do NUPEMEC e CEJUSCs, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas e deverá abordar as informações necessárias à Administração, Configuração, Gerenciamento e Utilização da Solução;

4.4.2. Deverá ser realizado treinamento para os mediadores judiciais cadastrados, com carga horária mínima de 6 (seis) horas e deverá abranger somente o módulo de utilização da ferramenta;

4.4.3. Deverão ser fornecidos documentos e tutoriais (em português) necessários à capacitação dos servidores da STI a respeito da gerência, administração, auditoria e suporte interno da solução;

4.4.4. Ao término do treinamento, deverão ser fornecidos certificados de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático;

4.4.5. Todas as despesas decorrentes do serviço de Capacitação (alocação de instrutores, disponibilização do material didático oficial, o fornecimento de certificados, bem como as despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores) serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

4.4.6. As datas e locais para realização do treinamento serão acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, respeitando-se os prazos para realização e conclusão dos programas de capacitação;

4.4.7. As capacitações deverão ser realizadas em dias úteis consecutivos, respeitando-se o calendário nacional e regional de feriados do CONTRATANTE, com duração mínima diária de 06 (seis) horas e máxima de 08 (oito) horas;

4.4.8. A validação de cada capacitação será realizada em até 05 (cinco) dias úteis decorridos do encerramento do(s) treinamentos, mediante a verificação do atendimento mínimo aos critérios de avaliação;

4.4.9. Não atendidos os critérios mínimos de satisfação exigidos, conforme tabela abaixo, a CONTRATADA deverá repetir, dentro do prazo de vigência do contrato, o(s) treinamento(s) para a respectiva Capacitação, estando a empresa sujeita à aplicação de penalidades em caso de persistência na insatisfação da Capacitação;

Indicador	Nível de Satisfação (NS)
Aferição	Pelo PJES em pesquisa de satisfação pós treinamento.
Fórmula de Cálculo	$NS = Q/T * 100$ Onde: NS = Nível de Satisfação; Q = Somatório dos pontos avaliados; T = Total máximo de pontos da pesquisa.
Nível mínimo de serviço exigido	NS Desejável: de 90% (noventa por cento) a 100% (cem por cento); NS Aceitável: menor que 90% (noventa por cento) até 80% (oitenta por cento); NS Inaceitável: menor que 80% (oitenta por cento).
Sanções	NS Desejável e Aceitável: nenhuma; NS Inaceitável: Refazer o treinamento sem custos adicionais. Caso o NS seja inaceitável por 02 (duas) vezes consecutivas, a CONTRATADA sofrerá a(s) penalidade(s) prevista(s), bem como poderá ter o contrato rescindido.

4.4.10. Para a realização da capacitação, serão responsabilidades da CONTRATADA:

I - Instalação e configuração dos aplicativos necessários para a realização do treinamento;

II - Fornecimento, antes do início de cada treinamento, do material didático individual de cada aluno, em português (apostilas, livros, CD's, dentre outros), incluindo todo o conteúdo programático dos treinamentos;

III - Preparação do ambiente com registros para demonstrações e exercícios necessários às capacitações;

IV - Fornecimento da lista de presença nominal com a identificação do curso e do período de aplicação, ordenada alfabeticamente pelo nome;

V - Assegurar o cumprimento do conteúdo programático do curso;

VI - Fornecer, ao final do curso, o certificado de conclusão do curso aos servidores que tiverem comparecido a pelo menos 80% do tempo demandado, contendo, no

mínimo, título do treinamento, conteúdo, carga horária, período da realização e identificação do treinando e da empresa;

VII - Se durante o treinamento verificar-se o aproveitamento insatisfatório do(s) instrutor(es) da Contratada para o uso completo da solução, tal fato deverá ser comunicado à Contratada que deverá providenciar a substituição de seu profissional, em prazo a ser definido.

VIII - Coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades acadêmicas e operacionais do curso, garantindo o atendimento aos requisitos de qualidade exigidos.

4.4.11. Para a realização das capacitações, serão responsabilidades do CONTRATANTE:

I - Fornecer os recursos de apoio necessários ao desenvolvimento dos cursos, tais como: acesso à rede, equipamentos multimídia, flip-chart e quadro branco;

II - Indicar os participantes do curso, juntamente com seus nomes completos;

III - Realizar a avaliação de reação de cada treinamento, por meio das características técnicas e níveis de serviço estabelecidos neste documento.

4.4.12. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços de Capacitação:

Variáveis	Indicadores	Nível de Satisfação (NS)
Instrutor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domínio do assunto;</li> <li>• Métodos didáticos;</li> <li>• Clareza na exposição;</li> <li>• Facilidade de comunicação e objetividade;</li> <li>• Esclarecimento de dúvidas;</li> <li>• Atenção e estímulo à participação do grupo;</li> <li>• Administração de imprevistos;</li> <li>• Foco na apresentação do tema;</li> <li>• Administração do tempo previsto.</li> </ul>	

<b>Material Didático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrutura e organização;</li> <li>• Clareza e escrita;</li> <li>• Layout e formato;</li> <li>• Completude do conteúdo;</li> <li>• Utilidade como referência de pesquisa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mede o nível de satisfação dos treinandos;</li> <li>• Caso o nível de satisfação dos treinandos não atinja 80% (oitenta por cento), o treinamento deverá ser refeito integralmente para aqueles que se manifestaram insatisfeitos;</li> <li>• Deverá ter aferição de satisfação mesmo para o treinamento refeito;</li> <li>• O cálculo será apurado com base na tabela que segue abaixo.</li> </ul>
<b>Conteúdo do Treinamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clareza e facilidade de compreensão;</li> <li>• Balanceamento entre teoria e prática;</li> <li>• Adequação do conteúdo à realidade do trabalho;</li> <li>• Completude do Conteúdo;</li> <li>• Facilidade de aplicação prática.</li> </ul>	
<b>Avaliação da Carga-Horária</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo de duração do curso;</li> <li>• Carga horária em relação ao conteúdo do curso.</li> </ul>	
<b>Avaliação Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance das expectativas;</li> <li>• Coerência entre o proposto e o realizado;</li> <li>• Qualidade geral do curso.</li> </ul>	

#### 4.5. REQUISITOS DE ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (ANS)

4.5.1. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo CONTRATANTE e aceitos pela CONTRATADA, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e de qualidade de serviços necessários às atividades do CONTRATANTE;

4.5.2. A frequência de aferição e ateste dos níveis de serviços será mensal, através da

apresentação pela CONTRATADA do relatório mensal, que terá os indicadores verificados pela equipe do CONTRATANTE;

4.5.3. A análise dos níveis de serviço pelo CONTRATANTE poderá resultar em glosas e/ou penalidades, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e de desempenho;

4.5.4. Será considerado para efeitos dos níveis exigidos o Prazo de Resolução que é o tempo decorrido entre a abertura do chamado pelo CONTRATANTE e a sua efetiva resolução pela CONTRATADA;

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

4.5.6. Abaixo, segue a tabela com o Acordo de Níveis de Serviço referente ao serviço de suporte técnico, com as severidades e prazos máximos de resolução:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO SUPORTE TÉCNICO - ANS		
SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO/ PERCENTUAL
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 01 (uma) hora útil, a contar da abertura do chamado.
Normal	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	Prazo de Resolução: Até 03 (três) horas úteis, a contar da abertura do chamado.
Baixa	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	Prazo de Resolução: Até 01 (um) dia útil, a contar da abertura do chamado.

4.5.7. Serão utilizados os seguintes indicadores de desempenho para aferição da prestação de serviços, devendo ser igual ou superior ao resultado esperado:

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Resolução de Chamados	Alta, Normal e Baixa	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
2	Índice de Disponibilidade	-	Mensal	(Tempo em minutos no mês de referência - Tempo em minutos de indisponibilidade no mês de referência) / Tempo em minutos no mês de referência x 100 Nota: serão considerados 30 (trinta) dias por mês.	%	99,9

4.5.8. As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA poderão ser desconsideradas para o cálculo do período de indisponibilidade, desde que justificadas e comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, requerendo, também, a anuência do CONTRATANTE;

4.5.9. O atendimento dos chamados deverá ser prestado ininterruptamente em dias úteis, das 08:00h às 18:00h.

#### 4.6. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.6.1. A LICITANTE melhor classificada deverá apresentar o documento ADENDO I - Requisitos da Solução, onde deve constar como e/ou onde cada item descrito na tabela é atendido pela solução apresentada;

4.6.2. A LICITANTE melhor classificada deverá comprovar capacitação técnica por meio de:

##### 4.6.2.1. Da Empresa

I - **Atestado de Capacidade Técnica**, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente assinado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço, no qual fique comprovado que:

a) tenha prestado serviço compatível em quantidade e características técnicas

com o objeto da licitação, com pelo menos 50% (cinquenta por cento) do quantitativo de usuários pretendido neste documento;

b) O(s) Atestado(s) de capacidade Técnica deverá(ão) ter as seguintes informações mínimas: nome e cargo da pessoa que assina, quantitativos da prestação dos serviços e a descrição dos serviços prestados;

c) Fica estabelecido que as licitantes poderão apresentar tantos atestados quantos entenderem necessários para a comprovação exigida neste tópico.

#### 4.6.2.2. **Do Instrutor Especialista na Solução**

I - A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da assinatura do contrato, para apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica do instrutor, conforme descritos abaixo:

a) Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação ou Nível Superior completo na área de Direito ou Nível Superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação ou Nível Superior completo em outra área com especialização na área de Direito, com carga horária mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;

b) Para a capacitação da solução, o instrutor deverá apresentar experiência de treinamentos anteriores;

c) Necessário ter no mínimo um curso introdutório de métodos adequados de Solução de Conflitos com base na Resolução 125/2010.

4.6.3. Para aprovação do profissional da CONTRATADA por parte do CONTRATANTE, a mesma deverá apresentar o currículo e outros documentos que comprovem o seu perfil;

4.6.4. O CONTRATANTE terá um prazo de até 05 (cinco) dias corridos para validar as documentações apresentadas, podendo solicitar a substituição do profissional que não atenda ao perfil mínimo indicado;

4.6.5. Nos casos em que seja necessária a substituição do profissional pela CONTRATADA, a empresa deverá assegurar que o novo profissional detenha perfil igual ao especificado neste documento.

#### 4.7. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DO TRABALHO**

4.7.1. 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 de abertura de chamados;

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

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

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

4.7.5. 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 e dos Níveis de Qualidade fixados;

4.7.6. 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;

4.7.7. Os primeiros 30 (trinta) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes;

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

#### 4.8. REQUISITOS TEMPORAIS

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO
ETAPA 1	Prestação da garantia contratual	10 (dez) dias corridos após a convocação para esse fim.
ETAPA 2	Assinatura do Contrato	5 (cinco) dias úteis após a convocação para esse fim.
ETAPA 3	Apresentação dos documentos comprobatórios da qualificação técnica dos profissionais e alinhamento de elementos básicos da contratação (Reunião de Kick Off)	5 (cinco) dias úteis após a Etapa 2.
ETAPA 4	Elaboração e apresentação da ementa para o Treinamento	5 (cinco) dias úteis após a Etapa 2.
ETAPA 5	Análise e aprovação da ementa para o Treinamento	10 (dez) dias úteis após a Etapa 4.
ETAPA 6	Apresentação do Plano Executivo de Implantação e do Plano de Continuidade de Negócio	7 (sete) dias úteis a partir da Etapa 3.
ETAPA 7	Aprovação do Plano Executivo de Implantação e do Plano de Continuidade de Negócio	8 (oito) dias úteis a partir da Etapa 6.
ETAPA 8	Realização da subscrição das licenças	Imediato após a Etapa 7.
ETAPA 9	Suporte Técnico	Imediato após a Etapa 7.
ETAPA 10	Treinamento Presencial	Data a ser definida pelo Contratante e emissão da ordem de serviço após conclusão da Etapa 5.
ETAPA 11	Validação do Treinamento	05 (cinco) dias úteis após a Etapa 10.

#### 4.9. REQUISITOS LEGAIS

4.9.1. A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais: Constituição Federal de 1988; Lei nº 8.666/1993; Lei nº 10.520/2002; Lei nº 13.709/2018 (LGPD); Decreto-Lei nº 9.507/2018; Instrução Normativa nº 05/2017; Instrução Normativa nº 01/2019; Decreto Federal 10.024/2019; Resoluções nºs 182/2013 e 370/2021, ambas do CNJ;

4.9.2. Os requisitos legais que embasam a necessidade de contratação de sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC), estão dispostos nos seguintes textos normativos:

4.9.2.1. Código de Processo Civil, em seu art. 334, § 7º, autoriza a realização da conciliação e mediação por meio eletrônico:

Art. 334, § 7º A audiência de conciliação ou de mediação pode realizar-se por meio eletrônico, nos termos da lei.

4.9.2.2. Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020, que alterou a Lei 9.099/95, possibilita a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis, passando o artigo 22, § 3º a conter a seguinte redação:

§ 2º É cabível a conciliação não presencial conduzida pelo Juizado mediante o emprego dos recursos tecnológicos disponíveis de transmissão de sons e imagens em tempo real, devendo o resultado da tentativa de conciliação ser reduzido a escrito com os anexos pertinentes.

4.9.2.3. Portaria 04/2020, do NUPEMEC, regulamenta os procedimentos para a realização de sessões de mediação e conciliação on-line nos CEJUSCs;

4.9.3. Resolução do CNJ nº 358, de 02 de dezembro de 2020, regulamenta a criação de soluções

tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação:

Art. 1º Os tribunais deverão, no prazo de até 18 (dezoito) meses a contar da entrada em vigor desta Resolução, disponibilizar sistema informatizado para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação (SIREC).

#### 4.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

4.10.1. 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:

4.10.1.1. Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo PJES;

4.10.1.2. 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;

4.10.1.3. 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 PJES;

I - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.

4.10.1.4. 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;

4.10.1.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do PJES;

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

I - à política de segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

II - ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

III - ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

4.10.1.7. A equipe técnica da CONTRATADA deverá assinar ADENDO II - Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades junto ao PJES, bem como na substituição de integrante de equipe, nos casos especificados;

4.10.1.8. 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;

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

#### 4.11. REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

4.11.1. A CONTRATADA deverá zelar pelo cumprimento da Resolução Nº 14/2017 do PJES, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos colaboradores;

4.11.2. 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;

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

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

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

4.11.3.3. 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.

4.11.3.4. 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.

4.11.3.5. 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 PJES.

I - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo PJES.

#### 4.12. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.12.1. 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;

4.12.2. A presente contratação também visa a:

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

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

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

#### 4.13. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

4.13.1. Em até 5 (cinco) dias úteis, a partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar visita às dependências do Contratante para realização da reunião inicial de gestão do contrato, devendo estar presentes, no mínimo, o preposto, um integrante da equipe técnica da CONTRATADA, um integrante da equipe técnica (STI) e um integrante do NUPEMEC, representando a CONTRATANTE;

4.13.2. A pauta da reunião deverá abordar o planejamento detalhado da implantação da solução contratada, além das condições contratuais;

4.13.3. A CONTRATADA deverá elaborar projeto executivo detalhado para a implantação da solução;

4.13.4. No prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados à partir da reunião inicial de gestão do contrato, a Contratada deverá submeter à aprovação da equipe técnica do Contratante o Plano Executivo de Implantação da Solução, que deverá contemplar todos os serviços contratados e o Plano de Continuidade de Negócios. A referida aprovação deverá ser em até 8 (oito) dias úteis após a apresentação dos respectivos planos;

4.13.5. Os serviços prestados serão sempre acompanhados de técnico indicado pelo CONTRATANTE, nos dias previstos no cronograma;

4.13.6. Havendo necessidade de alteração do cronograma, esta deverá ser aprovada pelo Gestor do Contrato;

4.13.7. O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a ser executado no caso de rescisão ou

encerramento contratual, deverá ser aprovado pela equipe técnica do Contratante e deverá conter, no mínimo, as seguintes condições:

I - Ferramentas e suporte técnico necessários para a migração dos dados mantidos na nuvem para uma outra solução provida pelo PJES ou por outro prestador de serviço;

II - A migração de dados deverá contemplar todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs e backup;

III - A migração dos dados não poderá exceder o prazo de 30 (trinta) dias corridos após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação explícita do PJES.

4.13.8. Para todos os efeitos, a conclusão dos serviços de implantação será dada pela entrega dos itens contratados em pleno funcionamento, de acordo com as especificações estabelecidas neste documento.

## 5. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**

### 5.1. **São Obrigações da CONTRATADA, além daquelas já descritas no item 4:**

5.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;

5.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato.

5.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias à efetiva prestação do serviço;

5.1.3.1. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

5.1.4. 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;

5.1.5. Dispor de instalações físicas suficientes, adequadas e devidamente equipadas para que a equipe técnica atenda de forma satisfatória os serviços de capacitação exigidos. Na hipótese do treinamento ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, este providenciará materiais de apoio, como equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco, notebooks e mobiliário. A CONTRATADA também será responsável pelos insumos necessários à execução contratual;

5.1.6. 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;

5.1.6.1. 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.

5.1.7. 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;

5.1.8. 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;

5.1.9. 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;

5.1.10. 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.

5.1.10.1. 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;

5.1.11. 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.

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

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

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

5.1.15. Assinar o ADENDO II - Termo de Confidencialidade, quando da assinatura do instrumento contratual;

5.1.16. 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;

5.1.17. 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;

5.1.18. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;

5.1.19. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

5.1.20. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.1.21. 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;

5.1.22. 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;

5.1.23. 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;

5.1.24. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;

5.1.25. Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto da presente licitação;

5.1.26. 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.

## 5.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

5.2.1. 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;

5.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

5.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

5.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

5.2.5. 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;

5.2.6. 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;

5.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

5.2.8. 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;

5.2.9. 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;

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

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

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

## 6. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### 6.1. **DA FORMA DE SELEÇÃO**

Forma de Contratação	Justificativa
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico	O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto Federal 10.024 que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço.
<input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com SRP	
<input type="checkbox"/> Pregão Presencial	
<input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação	

<input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação
<input type="checkbox"/> Outra:

## 6.2. DA ADJUDICAÇÃO

6.2.1. O agrupamento da contratação da solução e de treinamento em um único lote se justifica pelo fato de que tais serviços citados estão alinhados e inseridos em um mesmo contexto operacional. Além disso, não será possível licitar treinamento da solução sem o conhecimento prévio de qual é a solução que será vencedora (item 1). Nestes termos, a pluralidade de empresas contratadas, além de poder aumentar seu custo administrativo e tornar a operacionalização, execução e gestão contratual mais complexa, gera o risco de determinada empresa recusar-se a prestar o serviço contratado sob a alegação de que a falha foi provocada por solução de responsabilidade de outra empresa;

6.2.2. Portanto, no intuito de mitigar o risco exposto e evitar o comprometimento dos serviços prestados pela STI, é recomendado que a adjudicação seja realizada a uma única empresa.

## 6.3. DA PROPOSTA COMERCIAL

6.3.1. A proposta comercial deverá conter, ao menos, as informações constantes no modelo do ADENDO V - Modelo de Proposta, cujo julgamento será pelo menor valor global.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. DAS MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993 e Decreto Federal 10.024/2019, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

#### 7.1.1. Advertência

7.1.1.1. Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

#### 7.1.2. Multa

Níveis das Multas	
Nível	Correspondência
1	Advertência
2	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato
3	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato
4	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato
5	Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do treinamento
6	Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas

Referência para as Multas			
Item	Descrição	Referência	Nível
1	Não manter a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho.	-	2
2	Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal.	-	4
3	Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido.	-	2

4	Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato.	-	4
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante.	Por ocorrência	6
6	Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE.	Por ocorrência Caso a CONTRATADA tenha sido penalizada pelo mesmo motivo, o valor total da multa será acrescido em 2% por ocorrência, limitado ao valor máximo de 10%	4
7	Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Por ocorrência	2
8	Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante.	Por ocorrência	2
9	Não apresentar documentação exigida da empresa.	Por ocorrência	1
10	Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Por ocorrência	3
11	Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação.	Por ocorrência	4
13	Atraso na realização das subscrições ou atraso na disponibilização da Ferramenta.	0,1% (um décimo por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), ao dia, até o vigésimo dia, limitada a 2% (dois por cento); 0,2% (dois décimos por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), ao dia, limitada a 6% (seis por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; 10% (dez por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), para atraso superior a 30 (trinta) dias.	
14	Não atingir o Nível de Satisfação (NS) por 02 (duas) vezes consecutivas na realização do treinamento.	Por ocorrência	5
15	Não emitir os certificados de participação aos participantes da capacitação.	Por ocorrência	5
16	Reincidir em glosas pelo mesmo indicador por 03 vezes nos últimos 6 meses, consecutivos ou não.	Por ocorrência	6
17	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item.	Por ocorrência	6

7.1.2.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

- I - Descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;
- II - Inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I;
- III - Caso a multa seja referente a última fatura do contrato, aquela será deduzida

dos valores do contrato retidos pelo CONTRATANTE a título de garantia.

7.1.2.2. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.1.2.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

### 7.1.3. Penalidade de Impedimento

7.1.3.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

### 7.1.4. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública

7.1.4.1. Nos termos da Lei nº 8.666/1993, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

### 7.1.5. Glosas

7.1.5.1. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO						
Indicador	Descrição	Severidade	Período	Forma de Cálculo	Medida	Meta
1	Índice de Resolução de Chamados	Alta, Normal e Baixa	Mensal	Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100	%	95
2	Índice de Disponibilidade	-	Mensal	(Tempo em minutos no mês de referência - Tempo em minutos de indisponibilidade no mês de referência) / Tempo em minutos no mês de referência x 100	%	99,9
APLICAÇÃO DE GLOSA						
Para o indicador 1:						
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA				
1	>= 95% <= 100%	0				
2	>= 85% < 95%	5% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas				
3	>= 75% < 85%	12% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 10% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas				
4	< 75%	30% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas				
Para o indicador 2:						
Métrica	Escala	Cálculo de GLOSA				
1	>= 99,9% <= 100%	0				
2	>= 98,9% < 99,9%	5% + [(99,9-Valor do Indicador)] x 5% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas				
3	>= 97,9% < 98,9%	12% + [(98,9-Valor do Indicador)] x 10% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas				

4	< 97,9%	30% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas
---	---------	---

7.1.5.2. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes a quaisquer dos indicadores acima, se enquadrarem na métrica 4 por 3 (três) meses consecutivos, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

7.1.5.3. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do contrato, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

## 7.2. **INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS**

7.2.1. O CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado, em especial quanto aos técnicos envolvidos no projeto e suas respectivas qualificações. Em hipótese alguma será admitida a utilização de mão de obra sem a qualificação técnica descrita neste Termo de Referência.

## 7.3. **TERMO DE COMPROMISSO**

7.3.1. 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 II - 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.

## 7.4. **FORMA DE PAGAMENTO**

7.4.1. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 24:00 h do último dia do mês;

7.4.2. Os pagamentos serão realizados após conclusão e aceite dos serviços;

7.4.3. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios gerados na prestação do serviço;

7.4.4. 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;

7.4.5. Os dispêndios observarão as seguintes condições para cada serviço:

I - Software: o pagamento será realizado mensalmente, com base no número de licenças em uso no mês correspondente, baseado em relatório enviado pela CONTRATADA e ratificado pelo Gestor ou Fiscal do Contrato;

II - Treinamento: o pagamento será efetuado em parcela única após a realização do treinamento, desde que atinja o nível de satisfação exigido e após a emissão do seu Termo de Recebimento Definitivo;

III - A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.

IV - As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

7.4.6. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

7.4.7. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão

devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

7.4.8. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

7.4.9. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

## 7.5. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.5.1. **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:

7.5.1.1. 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;

7.5.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

7.5.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;

7.5.1.4. Informar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

7.5.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

7.5.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;

7.5.1.7. Monitorar a execução do contrato;

7.5.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;

7.5.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;

7.5.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.

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

7.5.2.1. Acompanhar os chamados;

7.5.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;

7.5.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, informar ao Gestor do Contrato sobre eventuais ocorrências;

7.5.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

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

7.5.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;

7.5.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.

7.5.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.

7.5.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.

7.5.3.5. 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;

7.5.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.5.3.7. 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;

7.5.3.8. 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;

7.5.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;

7.5.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;

7.5.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;

7.5.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.

## **7.6. VIGÊNCIA E GARANTIA CONTRATUAL**

7.6.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993;

7.6.2. A presente contratação visa o aprimoramento dos meios usados pelo NUPEMEC/TJES, conforme Resolução Nº 358 de 02/12/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que aduz sobre o dever dos Tribunais de disponibilizarem sistema de informação para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, tornando o atendimento mais célere, tanto para as partes como para o PJES, uma vez que o processo poderá ser dirimido ainda em fase pré-processual.

7.6.3. O prazo de vigência superior a 12 (doze) meses justifica-se por se tratar de um sistema para realização de sessões de conciliação e mediação, de grande impacto e importância nos serviços ofertados por este PJES, sendo estimado um período mínimo de 06 (seis) meses para que o serviço seja estabilizado em termos de prazos de atendimento e qualidade do serviço, a solução passará um processo de implantação e treinamento dos usuários. Ademais, o prazo dilatado se faz necessário para mitigar os riscos que uma contratação de prazo inferior acarretaria, como intercorrências nas prorrogações ou não renovação. Nesta hipótese, o PJES se encontraria em situação de extrema vulnerabilidade, caso ocorram atrasos numa nova contratação, posto que haveria um período de indisponibilidade na prestação do serviço. Tais serviços ficariam paralisados, em descumprimento à Resolução CNJ Nº 358, motivos pelos quais a manutenção de um prazo maior de suporte mitigaria os riscos inerentes à solução de TI aplicada ao negócio.

7.6.4. Será exigida garantia, na forma do art. 56 da Lei 8666/1993, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, 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.

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

## **7.7. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO**

### **7.7.1. AÇÕES PARA A TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.7.1.1. No prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados à partir da reunião inicial de gestão do contrato, a Contratada deverá submeter à aprovação da equipe técnica do Contratante o Plano Executivo de Implantação da Solução, que deverá contemplar todos os serviços contratados e o Plano de

Continuidade de Negócios. A referida aprovação deverá ser em até 15 (quinze) dias corridos após a apresentação dos respectivos planos.

7.7.1.2. Ao longo da vigência do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transição contratual, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do Contratante ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional para o PJES.

7.7.1.3. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Continuidade de Negócios.

7.7.1.4. Demais ações:

Ação	Responsável	Prazo
Caso o CONTRATANTE já disponha de outra empresa para dar continuidade aos serviços, a CONTRATADA deverá auxiliar na importação dos dados para a nova ferramenta, no tempo necessário para a conclusão do serviço.	Gestor, Fiscal do Contrato e Contratada	A partir da notificação do Contratante para esse fim.

## 7.7.2. AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL

7.7.2.1. O Plano de Continuidade de Negócios (PCN), a ser executado no caso de rescisão ou encerramento contratual, deverá ser aprovado pela equipe técnica do Contratante e deverá conter, no mínimo, as seguintes condições:

I - Ferramentas e suporte técnico necessários para a migração dos dados mantidos na nuvem para uma outra solução provida pelo PJES ou por outro prestador de serviço;

II - A migração de dados deverá contemplar todos os dados mantidos na nuvem, inclusive logs e backup;

III - A migração dos dados não poderá exceder o prazo de 30 (trinta) dias corridos após a rescisão ou término contratual, exceto sob manifestação explícita do PJES.

7.7.2.2. Para todos os efeitos, a conclusão dos serviços de implantação será dada pela entrega dos itens contratados em pleno funcionamento, de acordo com as especificações estabelecidas neste documento.

7.7.2.3. Demais ações:

Ação	Responsável	Prazo
Cancelamento de todos os perfis de acesso da Contratada ao ambiente computacional do PJES	Gestor e Fiscal do Contrato	Último dia de execução do Contrato
Fornecimento de um backup que contenha todos os projetos, fluxos e automatizações configurados até o último dia da vigência contratual.	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 a reposição dos mesmos sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados.	Contratada	Último dia de execução do Contrato

## 7.8. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

### 7.8.1. Transferência de Conhecimento

7.8.1.1. A CONTRATADA deverá, quando solicitada, promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.8.1.2. Deverá ser realizado treinamento para a equipe técnica por meio de workshop in loco ao CONTRATANTE na sede do PJES, ou de forma remota, através de webconferência ou tecnologia similar, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas e deverá abordar as informações necessárias à gerência, administração, operação, auditoria e suporte interno da solução.

7.8.1.3. A ementa, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

## 7.8.2. **Direitos de propriedade intelectual**

7.8.3. A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/1993, concomitante com o art. 4º, da Lei nº 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos processos de trabalho e resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, análises, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica;

7.8.4. A CONTRATADA fica proibida de fazer qualquer tipo de publicidade sobre os serviços contratados, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, salvo com autorização expressa da CONTRATANTE.

## 7.9. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

7.9.1. O recebimento dos produtos e serviços será realizado de acordo com a execução das seguintes etapas:

7.9.1.1. Entrega das subscrições imediata à aprovação do Plano Executivo de Implantação e do Plano de Continuidade de Negócio;

7.9.1.2. Recebimento provisório pelo Gestor do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta;

I - As subscrições poderão ser rejeitadas, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos e/ou refeitos no prazo de 7 (sete) dias úteis, a contar da notificação a Contratada, às suas expensas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.9.1.3. Recebimento definitivo após o teste da solução e verificação da qualidade e quantidade do serviço, na forma do ADENDO IV - Termo de Recebimento Definitivo;

I - O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da inadequada execução do contrato.

7.9.1.4. Treinamento e capacitação da equipe técnica em Administração, Configuração e Gerenciamento da ferramenta contratada;

I - O Treinamento e capacitação deverá ser realizado em acordo com os Requisitos de Treinamento e os Requisitos de Qualidade dos Serviços de Treinamento constantes neste documento.

## 7.10. **DO REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

7.10.1. Os valores referentes à contratação de subscrição de licença de uso de software para a gestão de atividades de conciliação e mediação de conflitos poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (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.

7.11. **DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:**

7.11.1. A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço global, na forma do art. 6º, VIII, "a", da Lei nº 8.666/93.

8. **CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[ X ] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	3.3.90.40.18 - Software
[ X ] TJES	3.3.90.40.48 - Treinamento

9. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

Integrante Demandante:	Desembargadora Janete Vargas Simões	Matrícula:	200362-57
E-mail do Integrante Demandante:	jvsimoes@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342312
Integrante Técnico:	Leonardo Pereira Chagas	Matrícula:	209760-46
E-mail do Integrante Técnico:	lpchagas@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342734
Integrante Técnico:	Márcia Cristina de Godoys Monteiro	Matrícula:	206768-61
E-mail do Integrante Técnico:	mcmonteiro@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33342734
Integrante Técnico:	Márcio Flávio Barbosa de Souza	Matrícula:	209731-17
E-mail do Integrante Técnico:	mafsouza@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33344513
Integrante Administrativo	Eduardo Fernandes Leal	Matrícula:	04120647
E-mail do Integrante Administrativo:	efleal@tjes.jus.br	Telefone:	(27) 33344513

10. **APROVAÇÃO**

**Janete Vargas Simões**

Desembargadora

11. **VALIDAÇÃO**

**Carlos Vinicius de Arimatéa**

Secretário de Tecnologia da Informação

**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 **MARCIA CRISTINA DE GODOYS MONTEIRO**, **COORDENADOR ADMINISTRATIVO**, em 08/07/2022, às 01:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO PEREIRA CHAGAS, ANALISTA JUDICIARIO AJ DIREITO**, em 11/07/2022, às 17:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **JANETE VARGAS SIMOES, JUIZ(A) DE DIREITO**, em 11/07/2022, às 18:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO FLAVIO BARBOSA DE SOUZA, CHEFE DE SECAO DE TELECOMUNICACOES**, em 12/07/2022, às 10:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL, ANALISTA JUD 01 QS AGENTE JUDICIARIO**, em 12/07/2022, às 10:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 12/07/2022, às 11:49, 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](https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1218090** e o código CRC **AF1100A0**.

---

7007084-02.2021.8.08.0000

1218090v75