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

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

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

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

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

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

1- INFORMAÇÕES BÁSICAS:

Número do processo administrativo:

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

Área requisitante:

Secretaria de Tecnologia da Informação

2- DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3- DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO :

1. REQUISITOS TÉCNICOS ESPECÍFICOS:

1.1 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO OBJETO

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

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

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

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

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

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

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

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

1.1.8 Manutenção corretiva consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos estabelecidos pelo
1.1.9 Serviços de Automatização e Customização consiste nos seguintes serviços de desenvolvimento evolutivo dos sistemas do Processo Judicial Eletrônico (PJe 1G e PJe 2G):
- Otimização do servidor da aplicação;
- Criação de novas funcionalidades;
- Apoio na resolução de Issues;
- Apoio na integração dos serviços estruturantes da PDPJ;
- Redução no volume de cherry pick em relação à versão nacional do PJe;
- Implementação de fluxos conectores ao legado;
- Levantamento de Issues com proposta de homologação ao CNJ aplicáveis à esta Especializada; e
- Consolidação de branch local estável.

1.1.10 Os serviços ora contratados abrangem a execução de todas as tarefas inerentes às disciplinas típicas de um processo de *software:*
a) Requisitos e Análise;
b) Arquitetura de *Software* e de Dados;
c) Implementação (codificação);
d) Teste;
e) Apoio técnico e operação de *software*.
1.1.11 Os serviços contratados deverão ser prestados tendo como base as tarefas e as unidades de medidas (Unidade de Serviço Técnico) previstas no Catálogo de Serviços.
1.1.12 Os Serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões, metodologias, tecnologias e ferramentas utilizadas pelo TRIBUNAL, conforme o seu Ambiente Tecnológico.
1.1.13 É vedado à CONTRATADA entregar qualquer componente de software distinto ou com versão distinta do adotado e definido pelo TRIBUNAL, sem prévia autorização formal deste.
1.1.14 A CONTRATADA deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues durante 90 (noventa) dias subsequentes à entrega. O prazo será contado a partir do aceite definitivo e engloba todos os seus entregáveis.
1.1.15 O TRIBUNAL terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais, componentes de arquitetura e de *software*, ferramentas de apoio à prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA adaptar-se à respectiva mudança, sem quaisquer custos adicionais para o TRIBUNAL.

2. GARANTIA E/OU SUPORTE TÉCNICO

2.1. A CONTRATADA deverá prestar garantia técnica dos serviços entregues durante 90 (noventa) dias subsequentes à entrega. O prazo será contado a partir do aceite definitivo e engloba todos os seus entregáveis.
2.2 Por entregáveis entendem-se os produtos decorrentes da execução dos serviços e artefatos entregues na execução destes, não se restringindo ao código fonte, *scripts* de *build*, de *deploy* e de banco de dados.
2.3 Findado o contrato, a CONTRATADA deverá prestar garantia para as Ordens de Serviços finalizadas antes do término da vigência contratual, por até 90 (noventa) dias corridos, contados do dia posterior ao último dia do contrato.

3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Onde:

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

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

3.4 A superação de uma das metas não é cumulativa, sendo assim não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e o não atendimento da mesma meta em outro período.
3.5 . Caso fique caracterizado que o descumprimento das metas dos indicadores foi provocado por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, estas faltas não serão consideradas no cálculo dos indicadores de desempenho.
3.6 Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo TRIBUNAL no decorrer do contrato.
3.7 O início da vigência dos indicadores será a partir do segundo mês de execução do contrato. O primeiro mês será considerado um período de adaptação da CONTRATADA. Nesse período os indicadores serão apurados, porém não serão aplicados os ajustes no pagamento e as sanções pelo descumprimento dos limites previstos.

4 FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. ARQUITETURA TECNOLÓGICA A SER CONSIDERADA

4.1.1. A CONTRATADA deverá utilizar as mesmas ferramentas e tecnologias adotadas no ambiente tecnológico do PJe, para o encaminhamento dos itens entregues e na atuação de demandas relativas ao contrato.
4.1.2. O TRIBUNAL tem ampla liberdade para atualizar as versões dos sistemas operacionais, dos gerenciadores de banco de dados, das linguagens de programação, das ferramentas de apoio ao desenvolvimento, segundo sua necessidade e conveniência administrativa. Caberá, nesses casos, à CONTRATADA, evoluir e se adaptar às respectivas mudanças.
4.1.3. A infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, necessária à prestação do serviço contratado, deverá estar operacional dentro do prazo máximo dos 15 (quinze) dias úteis, contados da assinatura do contrato, ocasião em que poderá ser objeto de inspeção pelo TRIBUNAL.
4.1.4. A seguir estão descritos os sistemas operacionais, bancos de dados e as principais ferramentas tecnológicas utilizadas no PJe. A critério do TRIBUNAL, novas tecnologias poderão ser incorporadas ao ambiente do PJe, cabendo à CONTRATADA manter seus empregados capacitados.

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

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

4.2. FERRAMENTAS PARA A GESTÃO E EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.2.1. Serão adotadas as seguintes ferramentas informatizadas na gestão e execução do contrato por parte do TRIBUNAL:
a) JIRA: Adotada pelo TRIBUNAL na sua esteira de desenvolvimento de sistemas, para a abertura e acompanhamento das ordens de serviços, integrada com a ferramenta GIT-GUB;
b) GIT-HUB: Adotada pelo TRIBUNAL para o controle das versões e desenvolvimento das suas soluções informatizadas;

c) ASSYST: Adotada pelo TRIBUNAL para a abertura e acompanhamento de chamados de incidentes e problemas;
4.2.2. Será fornecido o devido acesso aos profissionais da CONTRATADA, sem ônus adicional para a mesma. O TRIBUNAL fornecerá documentação do seu uso e fluxos estabelecidos para a execução das ordens de serviços.
4.2.3. A critério do TRIBUNAL poderão ser substituídas e adotadas novas ferramentas devendo ter a devida comunicação prévia do planejamento das mudanças e preparação da equipe.

4.3. PREPARAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.3.1. Durante o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá, sem ônus adicional ao TRIBUNAL, preparar a prestação dos serviços, fazendo o alinhamento com o TRIBUNAL acerca da sistemática de trabalho e fazendo os ajustes necessários para o bom andamento do contrato.
4.3.2. Será requerido junto à CONTRATADA:
4.3.2.1. A realização de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais contemplando minimamente:
a) Apresentação do representante legal (preposto), informando endereço, telefone e e-mail;
b) Entrega por parte da CONTRATADA, do Termo de Sigilo e Confidencialidade conforme modelo constante no

anexo, assinado pelo Representante legal;
c) Disponibilização dos recursos técnicos necessários para a equipe da CONTRATADA;
d) Esclarecimentos que se fizerem necessários acerca de questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato, tais como:
o Fluxo de comunicação;
o Roteiros;
o Modelo de documentos a serem usados;
o Definição de ferramentas a serem utilizadas, dentre outros.

4.4. SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO

4.4.1. A solicitação de serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS) em conformidade com a necessidade do TRIBUNAL ao longo da execução do contrato.
4.4.2. A Ordem de serviço emitida pelo TRIBUNAL e encaminhada à CONTRATADA, deverá conter:
a) Data da abertura da OS;
b) Descrição da demanda.
4.4.3. A CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis analisará a minuta e apresentará a proposta de execução da OS que deverá conter minimamente:
a) Previsão de itens de catálogos para atendimento da OS;
b) Estimativa de quantidade de USTs por item;
c) Estimativa total de USTs da OS;
d) Data prevista de execução;
e) Data prevista para conclusão da Ordem de Serviços.
4.4.4. O TRIBUNAL poderá solicitar maiores informações ou alterações sobre a proposta de execução da OS.
4.4.5. A CONTRATADA deverá fornecer as informações ou realizar os ajustes e apresentar proposta de execução atualizada no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.
4.4.6. O mesmo prazo dispõe o TRIBUNAL para analisar a nova proposta.
4.4.7. A autorização da OS se dará mediante assinatura do fiscal do contrato, seja física ou de forma eletrônica, através de ferramenta informatizada para abertura e acompanhamento dos serviços, se de outra forma não dispuser o TRIBUNAL.
4.4.8. A CONTRATADA deverá, ao término de cada OS, a critério do TRIBUNAL, repassar para os técnicos do TRIBUNAL todos os documentos produzidos e gerados no contexto da sua execução, incluindo códigos-fonte, documentação de programas, diagramas, especificações e etc.
4.4.9. Poderá ser exigida da CONTRATADA a entrega de relatório descritivo das tarefas executadas em cada OS, os estudos realizados, as configurações aplicadas, os resultados obtidos, os códigos-fonte ou fluxos implementados e demais informações de relevância para o TRIBUNAL.

4.5. MUDANÇA NAS OS
4.5.1. Após o início de sua execução, o escopo ou prazos definidos para uma ordem de serviço somente poderão ser alterados pela CONTRATADA, por meio de solicitação junto ao TRIBUNAL, que poderá autorizar ou não a alteração.
a) Entende-se por escopo de uma OS a demanda solicitada e os seus respectivos produtos.
4.5.2. O TRIBUNAL poderá cancelar tarefas específicas de uma OS através de uma solicitação de mudança, no entanto, a quantidade de UST efetivamente consumida será contabilizada para fins de faturamento.

4.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

4.6.1. A execução das tarefas que compõem as ordens de serviços se dará por meio de Catálogo de Serviços.
4.6.2. O Catálogo de Serviços descreve o conjunto de tarefas passíveis de serem demandadas pelo TRIBUNAL no escopo de uma OS.
4.6.3. Para cada atividade (item de catálogo) descrita no Catálogo de Serviço, serão especificados:
a) Caracterização do serviço: descrição da atividade e seus entregáveis;
b) A quantificação base de UST para aquela execução;
c) O perfil profissional para execução daquela atividade;

d) O fator multiplicador, de acordo com a complexidade para cada UST estimada.
4.6.4 O Catálogo de Serviço consta no Adendo V anexo ao Termo de Referência.

4.7. REVISÃO DO CATÁLOGO DE SERVIÇO

4.7.1.O Catálogo de Serviços poderá ser revisto pelo TRIBUNAL, para o saneamento de inconformidades observadas inclusão de novas tarefas (itens de catálogo inerentes ao objeto da contratação).
4.7.2. Para os casos em que revisão seja proposta pela CONTRATADA, esta deverá solicitar a alteração previamente ao TRIBUNAL, que poderá aprovar ou não a alteração.
4.7.3. A revisão do catálogo se dará sob demanda.
4.7.4. A quantidade de UST estabelecida no Catálogo de Serviços para cada item, não será alterada durante a fase de execução contratual, salvo nos casos de evidente inadequação à realidade fática.

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

relacionadas ao objeto desta contratação.

4.8. FLUXO DE REVISÃO DE CATÁLOGO DE SERVIÇO

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

4.9 CONDIÇÕES DE ENTREGA OU EXECUÇÃO

4.9.1. Por se tratar de um serviço de natureza continuada, as entregas ocorrerão sob demandas e serão computadas entre o período que compreende o primeiro e último dia de cada mês.
4.9.2. Para isto serão destinados ao longo de 12 meses do contrato:
a) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe fixo; e
b) 3.300 USTs para o serviço de Sustentação – PJe excedente; e
c) 7.008 USTs para o serviço de Automação, Customização e Evolução – PJe.
d) 1428 agentes para Serviços de Monitoramento e Gerenciamento
4.9.3 Em um plano de execução que prevê as seguintes etapas:
a) Primeiro mês: entrega do Planejamento Operacional e as configurações - operação em 10%
(dez por cento) da capacidade máxima;
b) Segundo a Terceiro mês: - operação em 20% (vinte por cento) da capacidade máxima;
c) Quarto a Sétimo mês: - operação em 50% (cinquenta por cento) da capacidade máxima;
d) Oitavo ao Décimo segundo mês: operação em 100% (cem por cento) da capacidade máxima.

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

5 REGRAS DE MEDIÇÃO E RECEBIMENTO DO OBJETO

5.1 REGRA DE MEDIÇÃO

5.1.1. As tarefas do Catálogo de Serviços que compõem as ordens de serviços são especificadas em USTs, que é a métrica adotada para medição da produtividade.

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

5.1.11. A aprovação da contagem detalhada é condição indispensável para o recebimento definitivo da OS.

6 Requisitos de Níveis de Serviço

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

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

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

* Os prazos indicados levarão em conta os dias úteis.

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

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

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

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

6.2 Prazo de atendimento dos serviços

6.2.1 A tabela, a seguir, será utilizada como referência para o estabelecimento de prazos para atendimento dos serviços, respeitados os prazos já previstos para resolução de problemas, conforme sua criticidade, estabelecidos no item 6.1.1.

6.2.2 A tabela abaixo estabelece os prazos máximos admissíveis para a conclusão de um serviço tomando por base sua característica e contemplando todos os procedimentos preconizados pelo TJES.

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

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

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

6.3 **Execução dos serviços**

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

6.3.2 Deverão ser observados os prazos máximos estabelecidos a seguir:

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

6.3.3 Entende-se como prazo previsto de execução da OS o prazo, em dias úteis, definidos para realizar os serviços solicitados na OS e entregar todos os produtos para a avaliação do TRIBUNAL.
6.3.4 Entende-se como data prevista de conclusão da OS a data prevista para entrega da OS para avaliação do TRIBUNAL, que é obtida através da fórmula: Data prevista de conclusão = Data prevista de início + prazo previsto para execução
6.3.5 Na contagem dos prazos será excluído o dia de início e incluído o dia do vencimento.
6.3.6 O TRIBUNAL poderá, a seu critério exclusivo, aprovar prazos diferentes dos prazos máximos previstos, desde que os motivos sejam devidamente justificados.

6.3.7 As datas de início da execução e de conclusão da OS poderão ser revisadas pela CONTRATADA, sempre justificadamente, mediante uma solicitação de mudança, ficando a critério exclusivo do TRIBUNAL a aceitação da revisão.
6.3.8 Os atrasos efetivos da CONTRATADA que porventura tenha ocorrido não poderão ser justificativas da revisão dos prazos da OS.

7. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Da Reunião de Alinhamento

Deverá ser realizada, até o 7º (sétimo) dia útil após a última assinatura do Contrato pelas partes uma reunião de alinhamento, com a participação do preposto da Contratada, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e com a presença dos Fiscais, do representante legal da empresa, do preposto e do Gerente de Projetos da Contratada, com o objetivo de:
a) nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas neste Termo de Referência, na Proposta e no Contrato, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;
b) identificar as expectativas a respeito do Plano de Inserção de Serviços;
c) apresentação, pela Contratada, dos números de telefone para contato com o Gerente de Projetos; e
d) apresentação, pela Contratada, da equipe responsável pela execução dos serviços, composta por profissionais capacitados na manutenção, evolução e atualização do Processo Judicial eletrônico (PJe).
Após a reunião de alinhamento deverá ser gerada uma Ata com o resultado da mesma e esta deverá ser assinada pelo Tribunal e pela Contratada.
A Contratada deverá enviar ao Gestor do Contrato, após a reunião de alinhamento, cópia dos documentos CPF, RG e comprovante de residência do preposto e representante(s) da empresa que participaram da reunião, com o intuito de que seja realizado o cadastro no Sistema Eletrônico de Informação - SEI no Tribunal para fins de assinatura da Ata.

7.2. Do repasse de conhecimento

No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do primeiro dia útil após a reunião de alinhamento, o Tribunal realizará o repasse de conhecimento à Contratada, de forma remota, compreendendo, no mínimo:
a) apresentação de políticas e processos de trabalho;
b) apresentação das funcionalidade da ferramenta para Sistema de Gestão de Serviços;
c) repasse de conhecimento da metodologia de desenvolvimento de software do Tribunal;
d) apresentação das localidades físicas; e
e) apresentação da versão do PJe no Tribunal.

7.3. Do Início de Prestação dos Serviços

No prazo de até 30 (trinta) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após a realização da Reunião de Alinhamento, a Contratada deverá iniciar a execução dos serviços.
A Contratada deverá enviar ao Tribunal a comunicação do início da execução dos serviços.
Nos primeiros 3 (três) meses de vigência contratual, não serão aplicadas glosas relacionadas aos indicadores previstos neste Termo de Referência (período de estabilização), devido ao período de ambientação da Contratada aos processos de trabalhos e sistemas no Tribunal.
Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

8 REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

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

Os serviços de Monitoramento e Gerenciamento deverão estar disponíveis e operacionais 24 horas por dia durante todos os 07 (sete) dias da semana em regime de 24x7x365.
Excepcionalmente, e a seu exclusivo critério, o TRIBUNAL poderá determinar a execução de atividades pela

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.1 Da Abertura e acompanhamento das Ordens de Serviço

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9 Requisitos de Metodologia do Trabalho

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

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

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

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

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

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

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

A CONTRATADA disporá do prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar justificativas prévias ao CONTRATANTE quanto ao descumprimento do prazo acordado. Sendo aceitas as justificativas, não haverá penalidade à CONTRATADA.
A Ordem de Serviço - OS somente poderá ser encerrada quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e os serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitos pelo demandante, aprovada pelo Gestor do Contrato.
Antes do fechamento de cada OS, a CONTRATADA consultará o usuário responsável pela abertura da mesma, que avaliará e aprovará o serviço realizado.
A prestação de serviços, objeto desta contratação, não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração, sendo vedada qualquer relação em que fique configurada a pessoalidade e a subordinação.
O gestor do contrato verificará periodicamente a existência de atualizações e possíveis problemas.
Todas as aberturas de chamados serão realizada por telefone, portal *web* ou *e-mail,* e deverão ser registradas para que se possa ter controle do prazo de resposta e qualidade do serviço.
A Contratada se obriga a fiscalizar regularmente os seus recursos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

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

10 Requisitos Temporais:

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

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

11 Serviços de Monitoramento e Gerenciamento para o sistema PJe

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

Componentes do Serviço.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.1 Monitoramento de Infraestrutura

Amazon CloudWatch
Monitoramento de métricas de recursos AWS (EC2, RDS, EKS, etc.)
Criação de dashboards personalizados
Configuração de alarmes para métricas críticas

Prometheus (Open Source)

Coleta de métricas detalhadas de infraestrutura e aplicação
Integração com Amazon EKS para monitoramento de containers
Armazenamento de métricas de longo prazo

Grafana (Open Source)

Visualização avançada de métricas coletadas pelo Prometheus
Criação de dashboards personalizados e interativos
Integração com fontes de dados diversas (CloudWatch, Prometheus, etc.)

Demais ferramentas não listadas

11.2 Monitoramento de Aplicação

AWS X-Ray
Rastreamento distribuído de requisições
Análise de performance de microserviços
Identificação de gargalos na aplicação

Jaeger (Open Source)

Rastreamento distribuído complementar ao X-Ray
Visualização detalhada de traces de requisições
Integração com Prometheus para correlação de métricas e traces

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

Centralização e análise de logs da aplicação
Criação de dashboards para visualização de logs
Configuração de alertas baseados em padrões de logs

Demais ferramentas APM não listadas

11.3 Monitoramento de Experiência do Usuário

AWS CloudFront Real-Time Logs
Análise em tempo real do desempenho de entrega de conteúdo
Identificação de problemas de latência e cache

Synthetic Monitoring com AWS CloudWatch Synthetics

Simulação de jornadas de usuários
Monitoramento proativo de disponibilidade e performance

OpenTelemetry (Open Source)

Instrumentação da aplicação para coleta de métricas de frontend
Integração com backend para correlação de métricas end-to-end

Demais ferramentas não listadas

11.4 Implementação

Configuração de Serviços AWS
Ativar CloudWatch detalhado para todos os recursos relevantes
Configurar X-Ray para rastreamento distribuído
Implementar CloudWatch Synthetics para monitoramento sintético
Habilitar CloudFront Real-Time Logs

11.5 Implantação de Ferramentas Open Source

Implantar Prometheus e Grafana no cluster EKS
Utilizar Helm charts para facilitar a implantação
Configurar persistência de dados no Amazon EBS

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

11.6 Integração, Configuração e Automação

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

11.7 Monitoramento e Alertas

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

11.8 Configuração de Alertas

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

11.9 Troubleshooting e Tuning

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

11.10 Tuning Contínuo

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

11.11 Capacitação e Documentação

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

11.12 Considerações de Segurança

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

11.13 Evolução contínua de ferramentas

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

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

12 Requisitos de Implantação

Não Aplicável.

13 Requisitos de Qualificação Técnica da Contratada

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

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

14 Requisitos Legais

A presente contratação tem como referência os seguintes instrumentos legais:
a) Constituição Federal de 1988;
b) Lei nº 14.133/2021;
c) Lei nº 10.520/2002;
d) Lei nº 13.709/2018;
e) Decreto-Lei nº 9.507/2018;
f) Decreto Federal nº 10.024/2019;
g) Instrução Normativa n° 05/2017;
h) Instrução Normativa n° 01/2019;
i) Resolução nº 182/2013 - CNJ;
j) Resolução nº 370/2021 - CNJ.

15 Requisitos de Segurança da Informação

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

16 Requisitos de Segurança Institucional

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

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

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

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

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

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

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

17 Requisitos sociais, ambientais e culturais

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

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

XI - Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando vestuário que comprometa a imagem institucional do CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

XII - Respeitar todos os servidores e demais colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

XIII - Atuar nas dependências do CONTRATANTE, se necessário, com urbanidade e cortesia

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

XIV - Deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

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

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

A presente contratação também visa a:

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

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

XIX - Prover maior celeridade na administração das demandas apresentadas ao PJES,

assim como a diminuição dos custos dos serviços prestados.

18 Duração do Contrato

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

19 Reajustamento do Preço

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

20 Garantia Contratual

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

21.1 Direitos de propriedade intelectual

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

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

22.1 FUNDAMENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

que isso implique a contratação direta sem licitação.

22.2 DA NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

22.3 DA NATUREZA TÉCNICA E PREDOMINANTEMENTE INTELECTUAL

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

4- LEVANTAMENTO DO MERCADO:

SOLUÇÕES DISPONÍVEIS

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

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

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

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

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

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

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

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

Solução 02: Execução Indireta - Terceirização dos Serviços.

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

Dada a necessidade de avanço acelerado na evolução do sistema PJe, bem como sua integração ao Programa Justiça 4.0, a utilização apenas de mão de obra interna, como já dito, seria uma opção inviável no cenário do TJES. Desta forma, a solução disponível mais adequada para atender a atual demanda seria a contratação de empresa com equipe de desenvolvedores própria (fábrica de software), com experiência comprovada no desenvolvimento, sustentação e evolução do sistema, conforme padrões e normas estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ.
Devido ao elevado nível de customização e parametrização no motor de fluxos do PJe, proporciona grande dificuldade em localizar no mercado empresa com notória especialização que atenda aos requisitos de negócio da solução. Ainda assim, foi identificada, através de contratações similares, feitas por outros órgãos públicos, conforme tabela abaixo, a empresa INFOX TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, detentora dessa notória especialização.

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

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

JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

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

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

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

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

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

5- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO :

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

6- ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

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

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

7– ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

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

Valor total	**R$ 5.045.040,00**

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

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

7.1 ORÇAMENTO ESTIMADO

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

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

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

- **Quanto aos valores de unidade de serviço técnico (UST)** para serviços de sustentação, automatização, customização e evolução do PJe propostos ao TJES, são compatíveis com os valores praticados por outros tribunais. Essa compatibilidade é justificada pela similaridade na natureza dos serviços e na abordagem metodológica utilizada pela INFOX.

- **Quanto aos serviços de Monitoramento e Gerenciamento:** Os valores medidos por unidade de agente, também se mostram compatíveis com os praticados com outros tribunais. Ademais, a INFOX utiliza uma metodologia padrão para calcular esses valores, levando em conta a necessidade de um monitoramento contínuo e a garantia de disponibilidade e performance do sistema, fatores que são aplicáveis a todos os tribunais mencionados.

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

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

8– JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

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

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

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

9 – CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas.

10- ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

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

11- RESULTADOS PRETENDIDOS

A presente contratação tem por objetivo alcançar os seguintes resultados:

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

- Atualizar continuamente os softwares que atualmente, em sua grande maior, se utilizam de tecnologias desatualizadas e inseguras.

12- PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

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

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

13- POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E TRATAMENTOS

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

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

14- DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

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

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

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

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

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

15- ANEXOS

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

16- RESPONSÁVEIS

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrantes Técnicos: Márcia Valéria Orechio Pimentel

Integrantes Técnicos: Ricardo Destefani Passamani

Integrantes Técnicos: Eugenio Fraga Spessimille

Integrante Administrativo: Eduardo Fernandes Leal

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

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

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

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

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

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2179384** e o código CRC **BB8E9DC0**.