



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

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

Termo de Referência de TIC Nº 54/2024 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 02 de outubro de 2024.

1. EQUIPE RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO

1.1. Unidade Demandante:

Secretaria de Tecnologia da Informação

1.2. Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante:	Marcianne Ribeiro	Matrícula: 21111341
E-mail do Integrante Demandante:	Antunes Lima	(27) mrlima@tjes.jus.br
		Telefone: 3357-4511

Integrante Técnico:	Carlos Henrique Gomes Correia	Matrícula: 4119649
E-mail do Integrante Técnico:		(27) chcorreia@tjes.jus.br
		Telefone: 3357-4511

Integrante Técnico:	Fabio Bermudes Cabral	Matrícula: 20959070
E-mail do Integrante Técnico:		(27) fbcabral@tjes.jus.br
		Telefone: 3357-4513

Integrante Administrativo:	Karina Marques Pereira	Matrícula: 21070117
E-mail do Integrante Administrativo:		(27) kmpereira@tjes.jus.br
		Telefone: 3357-4511

1.3. Contratante:

Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES

CNPJ (MF): 27.476.100/0001-45

Inscrição Estadual: Isento

Inscrição Municipal: Isento

Nome Fantasia: Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços de SOFTWARES DE LICENÇA MICROSOFT, **sob demanda, futura e eventual**, com o objetivo de atender à atividade jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo (PJS).

2.1. DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

ITEM	CATMAT/CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TIPO	MARCA/MODELO	QUANTIDADE
1	26077	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE 365 ENTERPRISE E3	Unidade	Subscrição	Microsoft / AAA-10842	13
2	27502	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE POWER BI PRO POR USUÁRIO	Unidade	Subscrição	Microsoft / NK4-00002	5
3	26077	SERVIÇO MICROSOFT CRÉDITOS AZURE	Unidade	Subscrição	6QK-00001	950
4	26972	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT	Serviço	Hora	-	3000

OBS: Havendo divergências entre os códigos e descrições do CATMAT/CATSER e a descrição dos itens desta contratação, quanto às especificações e outras características, valem as especificações e quantidades detalhadas no objeto deste Termo de Referência.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. MOTIVAÇÃO:

A transformação digital tornou-se uma das principais prioridades da Administração Pública nos últimos anos. Isso se deve, em grande parte, à crescente demanda dos cidadãos por respostas mais ágeis às suas solicitações, além de uma tolerância cada vez menor a práticas que vão de encontro à transparência e à desburocratização dos serviços.

O Poder Judiciário do Espírito Santo (PJS) enfrenta, atualmente, um grande volume de processos judiciais, o que resulta em um tempo prolongado de tramitação e sobrecarga de trabalho dos servidores. Essa realidade compromete a efetividade e a tempestividade da justiça, gerando insatisfação por parte dos cidadãos e das partes envolvidas. Para mitigar esse problema, é imprescindível a adoção de tecnologias avançadas que possam automatizar e otimizar o processamento das informações e a tomada de decisões judiciais.

A crescente demanda por eficiência, rapidez e precisão nos serviços prestados pelo setor público impõe a necessidade de modernização e inovação nos processos judiciais. Nesse contexto, a aplicação de tecnologias de Inteligência Artificial (IA) e de Inteligência de Negócios (Business Intelligence - BI) surgem como ferramentas essenciais para transformar e potencializar a maneira como as atividades judiciais são conduzidas.

Neste sentido, o PJS iniciou o desenvolvimento de produtos de Inteligência Artificial com utilização da plataforma de conhecimento interno, ou seja, OPEN AI, que, no Brasil, até o momento, é comercializado pela Microsoft. Ocorre que, para a efetiva produção, há que se prover o devido licenciamento.

Também diante do conhecimento interno, desenvolveu-se painéis de Inteligência de Negócio - BI com utilização da plataforma Microsoft Power BI, em cooperação com o Governo do Estado, o qual utiliza como padrão o Power BI, inclusive, tendo sido implementada solução para atendimento a demandas parciais com foco no estabelecido pelo CNJ. Adicionalmente, o TJES está recepcionando solução de Business Intelligence voltada à área fim do Poder Judiciário, também baseada em Power BI, via cooperação com o TRT 17ª Região.

Não podemos esquecer que as referidas ferramentas, por se tratarem de versões recentes oferecidas pelos seus respectivos fabricantes, agregam novos recursos tecnológicos que trarão ganho de produtividade. Tal ação impacta positivamente nos resultados a serem alcançados pelos projetos desenvolvidos pelo Poder Judiciário do Espírito Santo - PJES, demonstrando transparência nas ações desenvolvidas.

Almeja-se, ainda, a promoção de serviços de tecnologia da informação com segurança, colaboração, disponibilidade e aderência a padrões de uso amplamente difundidos no mercado, contratando-se softwares que possam ser plenamente atualizáveis ao longo do tempo, de modo a favorecer a compatibilidade entre os formatos dos arquivos.

Portanto, o objeto da contratação pretendida deverá auxiliar na geração de conteúdo específico sobre assuntos da área jurídica, alinhados à Resolução CNJ nº 395, de 07 de junho de 2021 - IX: "desburocratização: aprimoramento e simplificação de tarefas, procedimentos ou processos de trabalho, de modo a promover agilidade, otimização de recursos e ganho de eficiência à prestação de serviços".

Ademais, esta contratação também deverá servir ao PJES para manter a conformidade do órgão com a Base Nacional de Dados do Poder Judiciário, definido pela Resolução nº 331/2020 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, de forma à apresentação centralizada dos dados e metadados processuais ao referido Conselho, além de outras informações necessárias ao PJES, em especial, para atendimento ao CNJ.

3.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

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

AC. 12.06 - BUSCAR A INOVAÇÃO DE FORMA COLABORATIVA E PROMOVER SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA E SOLUÇÕES CORPORATIVAS

AC. 12.06.001 - Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequadas.

AC. 12.01 - AUMENTAR A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SISTEMA JUDICIÁRIO

AC. 12.01.004 - Gerenciar e aprimorar serviços de TI.

3.3. ESTUDOS PRELIMINARES:

O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme documentos anexos (ETP 2309617, Análise de Riscos 2311068), tendo ainda sido balizada pelas condições da Ata de Registro de Preços - ARP nº 306/2023 da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Originada do Pregão Eletrônico nº 229/2023.

3.4. DEMANDA PREVISTA:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	TIPO	MARCA/MODELO	QUANTIDADE (36 MESES)
1	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE 365 ENTERPRISE E3	Unidade	Subscrição	Microsoft / AAA-10842	13

2	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE POWER BI PRO POR USUÁRIO	Unidade	Subscrição	Microsoft / NK4-00002	5
3	SERVIÇO MICROSOFT CRÉDITOS AZURE	Unidade	Subscrição	6QK-00001	950
4	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT	Serviço	Hora	-	3000

3.5. ANÁLISE DE PROJETOS SIMILARES REALIZADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

- Ata de Registros de Preço nº 306/2023 - SEPLAG.

Em 28/12/2023, a Secretaria de Planejamento e Gestão do estado de Minas Gerais, tornou pública a realização do pregão eletrônico nº 229/2023 para Registro de Preços para contratação de serviços de Softwares de Licença Microsoft , através da Ata de Registros de Preços nº 306/2023 (SEI N° 1500.01.0138952/2023-05).

Sagrou-se vencedor do certame, a empresa LANLINK SOLUÇÕES E COMERCIALIZAÇÃO EM INFORMÁTICA. (<https://www.mg.gov.br/planejamento/pagina/gestao-governamental/gestao-de-ti/compras-de-tic>)

- Contratação Direta nº 90025/2024 - Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul

O Conselho Regional de Enfermagem do Rio Grande do Sul realizou Contratação de 02 (duas) licenças de uso de software Office 365 Enterprise E3, 12 meses.

Sagrou-se vencedor do certame, a empresa WELTSOLUTIONS SUPORTE EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA (disponível em <https://pncp.gov.br/app/editais/87088670000190/2024/33>).

- Pregão Eletrônico nº 91492/2024 - Tribunal de Contas do Estado de Goiás

O Tribunal de Contas do Estado de Goiás realizou Contratação de Empresa especializada para fornecimento de licenças de software e serviços de migração e implantação, nos termos: Microsoft Office 365 E3 - O365 E3 Sub Per User Microsoft Office 365 E1 - O365 E1 Sub Per User CCAL Bridge O365 Sub Per User Win Server DC Core ALng SA 2L Win Remote Desktop Services CAL ALng LSA DCAL SQL Server Standard ALng LSA Azure prepayment | Enterprise, Serviços de implantação, sincronização e migração do Google Workspace para o Microsoft Office 365.

Sagrou-se vencedor do certame, a empresa BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA (disponível em <https://pncp.gov.br/app/editais/02291730000114/2024/50>).

- Contrato nº 40/2023 - Casa Civil

A Secretaria de Administração da Casa Civil da Presidência da República realizou a Contratação de solução de análise de dados para apoio à tomada decisão do tipo Self-Service BI, a ferramenta Microsoft Power BI por subscrição (Nº Processo: 00094001185202372), conforme termos constantes nos documentos disponíveis em <https://www.gov.br/compras/edital/110001-5-00051-2023>.

Sagrou-se vencedor do certame, a empresa BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA, cujo contrato fora celebrado em 28/11/2023 (disponível em <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/secretaria-de-administracao/contratos/2023-2/contrato-no-40-2023>).

- Contratação Direta nº 072/2024 - Procuradoria Geral de Justiça no Ceará

A Procuradoria Geral de Justiça no Ceará realizou contratação para fornecimento de 02 (duas) licenças de software Microsoft Power BI Pro com garantia de atualizações e suporte técnico pelo prazo de 12 (doze) meses.

Sagrou-se vencedor do certame, a empresa MAPDATA-TECNOLOGIA, INFORMATICA E COMERCIO LTDA (disponível em <https://pncp.gov.br/app/contratos/06928790000156/2024/99>).

- Pregão Eletrônico nº 22/2023 - Tribunal de Contas do Estado do Paraná

O Tribunal de Contas do Estado do Paraná realizou Contratação de parceiro(s) Microsoft habilitado(s) a assinar contratos nos modelos da Administração Pública para o fornecimento de licenças de softwares Microsoft, assinaturas Office 365, renovação de pacote de benefícios (Software Assurance) de licenças já adquiridas pelo TCE-PR, bem como aquisição de créditos em nuvem (Azure) e prestação de serviços, sem dedicação exclusiva de mão de obra, de manutenção, suporte, consultoria e projetos.

Sagraram-se vencedores do certame as empresas TELEFÔNICA BRASIL S.A., SOLO NETWORK BRASIL S.A. e LANLINK SOLUÇÕES E COMERCIALIZAÇÃO EM INFORMÁTICA S.A. (disponível em <https://pncp.gov.br/app/editais/77996312000121/2023/189>).

- Pregão Eletrônico nº 90021/2024 - Ministério Público do Estado do Pará

O Ministério Público do Estado do Pará realizou Registro de Preços para a prestação de serviços do fabricante Microsoft, incluindo subscrição de licenças de uso de software, serviços de computação em nuvem e serviços técnicos especializados.

Sagraram-se diversos vencedores do certame, entre eles a empresa LANLINK SOLUÇÕES E COMERCIALIZAÇÃO EM INFORMÁTICA S.A. (disponível em <https://pncp.gov.br/app/editais/05054960000158/2024/51>).

- Pregão Eletrônico nº 90001/2024 - Empresa de Pesquisa Energética do Rio de Janeiro

A Empresa de Pesquisa Energética do Rio de Janeiro realizou Compra de licenças de softwares Microsoft, contratação do serviço de “Software Assurance” para as licenças existentes, contratação de serviços por assinatura ou subscrição, e contratação de créditos de nuvem Azure por 36 (trinta e seis) meses.

Sagraram-se diversos vencedores do certame, entre eles a empresa BRASOFTWARE INFORMATICA LTDA. (disponível em <https://pncp.gov.br/app/editais/06977747000180/2024/1>).

3.6. JUSTIFICATIVA PARA A ESCOLHA DA SOLUÇÃO

3.6.1. A contratação de serviços de softwares de licença da Microsoft, através da ARP nº 306/2023 da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Originada do Pregão Eletrônico nº 229/2023, se destaca como a melhor escolha para o Poder Judiciário do Espírito Santo (PJES) por várias razões.

3.6.2. A plataforma oferecida dispõe de um conjunto robusto de ferramentas de Inteligência Artificial e Business Intelligence, como o Power BI, que já são familiarizadas e utilizadas pelo PJES conforme acima exposto (item 2- DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DE AQUISIÇÃO), garantindo uma transição mais suave e a maximização da eficiência operacional. Além disso, o suporte contínuo e as atualizações regulares asseguram que as soluções permaneçam alinhadas às melhores práticas e às

exigências do CNJ, promovendo transparência e desburocratização, elementos cruciais na transformação digital do setor público. Ao adotar essa solução, o PJES também se beneficia de um ecossistema integrado, que facilita a colaboração e a conformidade com as normas nacionais, contribuindo para um sistema judiciário mais ágil e eficiente.

3.7. **AVALIAÇÃO DO AMBIENTE PARA VIABILIZAR A CONTRATAÇÃO:**

3.7.1. O ambiente encontra-se preparado para a contratação de licenças de uso de software, por meio de subscrição, pois o Poder Judiciário do Espírito Santo possui os requisitos necessários para a sua implantação.

4. **REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

5. **SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE OFFICE 365 ENTERPRISE E3 (AAA-10842):**

5.1. A licença de software Office 365 Enterprise E3 é uma solução avançada de produtividade e colaboração em nuvem, oferecida pela Microsoft.

5.2. Inclui acesso aos aplicativos de desktop do Office, como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneNote e Publisher, permitindo que os usuários criem, editem e compartilhem documentos, planilhas, apresentações, e-mails e publicações.

5.3. Oferece recursos de comunicação e colaboração, como Microsoft Teams, SharePoint Online e Yammer, facilitando a colaboração em equipe, compartilhamento de arquivos, criação de sites, comunicação interna e colaboração em tempo real.

5.4. Armazenamento no OneDrive for Business: Cada usuário tem direito a 1 TB de armazenamento pessoal no OneDrive for Business, permitindo que os usuários armazenem e acessem seus arquivos de forma segura na nuvem.

5.5. Armazenamento de e-mail no Exchange Online: Cada usuário tem uma caixa de correio com capacidade de armazenamento de 100 GB no Exchange Online, permitindo o recebimento, envio e gerenciamento de e-mails, além de recursos avançados de organização e pesquisa.

5.6. Recursos de segurança e conformidade: O Office 365 Enterprise E3 inclui recursos avançados de segurança, como proteção avançada contra ameaças, prevenção contra perda de dados e gerenciamento de direitos de informação. Além disso, atende a várias regulamentações de conformidade.

5.7. Recursos avançados de análise e inteligência: A subscrição inclui recursos avançados de análise e inteligência, como o Power BI Pro, que permite visualizar e analisar dados de maneira interativa e envolvente.

5.8. Recursos de administração e suporte: A subscrição fornece recursos de administração centralizada, permitindo que os administradores gerenciem usuários, configurações e políticas de segurança de forma eficiente. Além disso, inclui suporte técnico da Microsoft para solucionar problemas e responder a perguntas.

5.9. Período de 12 meses.

6. **SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE POWER BI PRO POR USUÁRIO (NK4-00002):**

6.1. Acesso ao Power BI Pro: Plataforma de análise de negócios baseada em nuvem.

6.2. Criação de relatórios interativos, painéis de controle e visualizações de dados em tempo real.

6.3. Recursos avançados de análise de dados, modelagem e transformação de dados.

- 6.4. Colaboração e compartilhamento de relatórios com usuários internos e externos.
- 6.5. Integração com outras ferramentas e serviços da Microsoft.
- 6.6. Recursos de segurança e governança para proteção de dados.
- 6.7. Período de subscrição de 12 meses.

7. **SERVICO MICROSOFT CRÉDITOS AZURE (12 MESES)**

- 7.1. O serviço Microsoft Créditos Azure fornece uma quantidade específica de créditos que podem ser usados para acessar e utilizar os serviços do Microsoft Azure.
- 7.2. Microsoft Azure: É uma plataforma de computação em nuvem da Microsoft que oferece uma ampla gama de serviços e recursos para desenvolvimento, implantação e gerenciamento de aplicativos e infraestrutura na nuvem.
- 7.3. Créditos Azure: Os créditos Azure são uma forma de moeda virtual que pode ser usada para pagar por serviços e recursos do Azure, como máquinas virtuais, armazenamento, banco de dados, análise de dados, inteligência artificial e muito mais.
- 7.4. Os créditos Azure são pré-pagos e podem ser usados para consumir serviços do Azure de acordo com a demanda e necessidade do usuário.
- 7.5. Os créditos são fornecidos em uma quantidade específica com base na subscrição adquirida. Essa quantidade pode variar dependendo do plano escolhido.
- 7.6. Os créditos Azure têm validade de 12 meses a partir da data de ativação. É importante utilizar os créditos dentro desse período para evitar a expiração e perda dos mesmos.
- 7.7. Os créditos Azure são uma forma flexível de pagamento, permitindo que os usuários tenham controle sobre como e quando utilizá-los para provisionar e gerenciar recursos no Azure.
- 7.8. Os créditos podem ser utilizados para testar e desenvolver aplicativos, realizar experiências, executar cargas de trabalho de produção, entre outros casos de uso.
- 7.9. O serviço de créditos Azure tem validade por um período de 12 meses a partir da data de ativação. Após esse período, os créditos não utilizados expiram e não podem ser recuperados.

8. **SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT**

- 8.1. O licenciamento regular das plataformas Microsoft utilizadas pelos órgãos é crítico para a garantia da continuidade, estabilidade e evolução de seu ambiente de TI. Todavia, os serviços agregados de suporte técnico e atualizações das licenças que integram o escopo do próprio serviço de licenciamento não abrangem o tipo de serviços técnicos especializados que são objeto desta contratação.
- 8.2. Assim sendo, uma vez que os produtos e soluções licenciados sofrem forte defasagem técnica e são constantemente atualizados através da incorporação de inovações e novas tecnologias, os órgãos carecem destes serviços especializados para a garantia da utilização efetiva das evoluções, requeridas para o desenvolvimento de novas soluções tecnológicas para as áreas finalísticas e estruturantes, sempre com vistas a obter maior eficiência nas rotinas.
- 8.3. Outrossim, a necessidade desta contratação tem em vista a crescente demanda de serviços de TI ligados à plataforma Microsoft utilizada pelos órgãos, que tem exigido mudanças na forma de atuação da área de Tecnologia da Informação, sobretudo destacando-se a necessidade de redução de custos em infraestrutura computacional; elasticidade no consumo e redução da ociosidade de recursos; fortalecimento e monitoramento da segurança da informação; agilidade na implantação de novos serviços; acesso dinâmico aos recursos a partir de qualquer local e dispositivo; e foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.
- 8.4. Assim, os serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções

de plataformas Microsoft, com prestação em regime sob demanda, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, não devendo ser confundido com soluções e serviços fornecidos pela fabricante Microsoft.

8.5. ESPECIFICAÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS DOS SERVIÇOS

8.6. Os serviços técnicos especializados serão utilizados em sustentação técnica, implementação de novos serviços, suporte técnico, diagnóstico, elaboração de estudos de viabilidade e otimização, criação de dashboards, aplicativos no-code e low-code em todo o ambiente operacional da CONTRATANTE, devendo compreender:

8.6.1. O atendimento de chamados técnicos sob demanda para resolução de incidentes no ambiente computacional da CONTRATANTE, os quais demandem conhecimento de um profissional com nível de especialização exigida para a tarefa;

8.6.2. Elaboração de projetos de implantação, de melhorias e/ou novas soluções no ambiente;

8.6.3. Implantação de novos projetos;

8.6.4. Elaboração de diagnósticos, saneamento de dúvidas e a implementação de melhorias no ambiente computacional em aspectos que envolvam o uso dos softwares Microsoft

8.7. Considerando a variação da complexidade das atividades e tarefas previstas no Termo de Referência e seus anexos e na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento delas, a unidade de referência adotada para a validação dos serviços técnicos é inicialmente equivalente a uma Hora de Serviço Técnica.

8.8. A HST é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados entregáveis específicos de cada pacote de serviço e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados.

8.9. Os profissionais da CONTRATADA deverão atuar nas seguintes demandas:

8.9.1. Serviços técnicos com baixo grau de análise, como criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços, os quais a equipe de sustentação de ambientes da CONTRATANTE não tenha condições de atuar;

8.9.2. Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;

8.9.3. Atividades que requeiram conhecimento especialista e que não enquadre no item anterior por não ser considerada rotineira como modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de sustentação técnica e auditoria para soluções específicas e diversas do rotineiro.

8.10. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.10.1. Os serviços poderão ser demandados para execução presencial ou remota, ficando a critério da CONTRATANTE esta decisão.

8.10.2. Para atividades executadas fora do expediente da CONTRATANTE, a quantidade de HST deverá ser acrescida em 50%.

8.10.3. Todos os serviços executados terão garantia pelo período de 90 (noventa) dias corridos, a contar da data de emissão do aceite definitivo.

8.10.4. Caso a CONTRATADA identifique que o incidente/problema não tenha sido causado pelos serviços prestados, serão geradas novas Ordens de Serviços para a investigação e resolução.

8.10.5. Quando não aprovado o funcionamento de qualquer produto ou serviço sob responsabilidade da CONTRATADA, esta deverá anotar no relatório as ocorrências e suas origens, e tomar toda e qualquer providência necessária para resolvê-las, sem gerar ônus à CONTRATANTE e sem prejudicar o tempo previsto de execução;

8.10.6. Para cada entrega de serviços, serão gerados Termo de Aceite Provisório e Termo de Aceite Definitivo, considerado a etapa em que esta o projeto.

8.10.7. As requisições de serviço serão encaminhadas a CONTRATADA através de Ordens de Serviço. A Ordem de Serviço será emitida pela CONTRATANTE, após 60 (sessenta) dias do início da prestação dos serviços e para fins de recebimento parcial dos serviços de sustentação técnica ou serviços técnicos especializados em desenvolvimento e sustentação de soluções de plataformas Microsoft.

8.11. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

8.11.1. A seguir, é apresentada descrição macro dos serviços a serem entregues pela empresa CONTRATADA:

8.11.1.1. Desenvolvimento e customização de painéis de acompanhamento executivo (dashboards) e relatórios.

8.11.1.2. Desenvolvimento e customização de aplicativos na Plataforma Microsoft;

8.11.1.3. Desenvolvimento e customização de fluxos de trabalho automatizados com a Plataforma Microsoft;

8.11.1.4. Desenvolvimento e customização de bots na plataforma Microsoft;

8.11.1.5. Desenvolvimento e customização de aplicativos no Microsoft 365;

8.11.1.6. Desenvolvimento e customização de serviços na plataforma de nuvem pública da Microsoft, o Azure. O desenvolvimento desses serviços pode ou não estarem integrados com outros serviços da plataforma Microsoft;

8.11.1.7. Desenvolvimento, customização e suporte na plataforma de soluções Microsoft on-premises da CONTRATANTE;

8.11.1.8. Avaliação do ambiente quanto a utilização das licenças contratadas no ambiente tecnológico da CONTRATANTE;

8.11.1.9. Sustentação técnica na realização de projetos e otimização do ambiente Microsoft da CONTRATANTE, tendo em vista atender as melhores práticas e extrair o máximo dos recursos funcionais das licenças contratadas;

8.11.1.10. Sustentação técnica na instalação de serviços, migração de sistemas e aplicações desenvolvidas pela CONTRATANTE e integração entre as soluções;

8.11.1.11. Criação de políticas operacionais, ajustamento de documentações, desenvolvimento de scripts, procedimentos de monitoração, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, cadastro de serviços e correções que necessitam de uso de senhas fortes, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais e de monitoramento para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços;

8.11.1.12. Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração e gerência de serviços, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, manutenção e suporte a

Softwares, equipamentos e automatização de atividades, ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento;

8.11.1.13. Modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de sustentação técnica e auditoria para soluções específicas e diversas do roteiro;

8.11.1.14. Elaboração de material e sessões de transferência de conhecimento nas soluções da plataforma Microsoft.

8.11.2. Os serviços listados acima são apenas uma estimativa, portanto, poderão ser alterados por serviços similares, justificados pelas mudanças nos tipos de licenciamento da Microsoft ou necessidades de negócio da CONTRATANTE.

8.11.3. As necessidades de negócio a serem atendidas por intermédio da execução dos serviços relacionados aos listados anteriormente são as seguintes:

ID NECESSIDADE	REQUISITOS DE NEGÓCIO [VALOR ESPERADO]
N-01	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de planejamento, gestão e governança de TIC.
N-02	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de relacionamento com o negócio
N-03	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de processos de TIC.
N-04	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gerenciamento de projetos, portfólio e programa.
N-05	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de engenharia e arquitetura de software, qualidade e melhoria contínua de TIC
N-06	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de infraestrutura, sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e recuperação de dados e segurança da informação
N-07	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão e análise de dados e informações
N-08	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de gestão de riscos de TIC.
N-09	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de comunicação corporativa de TIC.
N-10	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos automação de processos de negócio

N-11	Apoio técnico e especializado à implantação, disseminação, execução, avaliação e monitoramento de práticas, padrões, ferramentas e instrumentos de modernização do Datacenter Local
------	---

8.11.4. Em nenhuma hipótese haverá remuneração do provedor meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço) de forma desvinculada da entrega de resultados e/ou entrega de valor.

8.11.5. Também não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

8.12. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

8.12.1. Para os serviços técnicos especializados, deve ser cumprido o acordo de nível de serviço, conforme a tabela abaixo:

SEVERIDADE	INDICADOR	CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
I	Tempo de início do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=2H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
II	Tempo de início do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Horas corridas	<=4H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
III	Tempo de início do atendimento	Data/hora de início do atendimento - Data/hora da abertura do chamado	Dias úteis	<=7H
	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
IV	Tempo de solução	Data de entrega da OS	Dias úteis	Definido em OS
	Tempo de aceite pela CONTRATANTE	Data/hora de início do chamado - Data/hora da abertura do atendimento	Dias úteis	<=17
	Taxa de rejeição de serviços	$\frac{\sum(\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})}{\sum(\text{número de chamados do período})}$	Valor	<=0,2

9. **REQUISITOS COMPLEMENTARES**

9.1. A Contratada deverá prover toda e qualquer atualização ao produto durante a vigência do contrato.

9.2. A distinção de atualização para os tipos de licenciamento se faz necessária tendo em vista que é prática de mercado, ao contratar uma subscrição, o fornecimento das versões mais atualizadas do software contratado, diferente do caso de softwares perpétuos que as atualizações são referentes à correções eventuais no sistema.

9.3. O fornecimento de novas versões e releases não acarretará quaisquer ônus adicionais à Contratante durante a vigência do contrato.

9.4. A Contratada deverá informar à Contratante toda e qualquer atualização lançada pelo Fabricante, com detalhamento técnico.

9.5. A Contratada deverá apoiar na abertura de chamado junto ao fabricante e fornecer suporte técnico durante a vigência dos contratos.

10. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO E DE CHAMADOS

10.1. Manutenção e Suporte Técnico

10.1.1. As versões das licenças deverão ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pelo fabricante.

10.1.2. As atualizações ou correções das versões das licenças serão realizadas durante todo o período de vigência contratual.

10.1.3. O suporte técnico deverá estar disponível, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, em português ou por meio de um tradutor;

10.1.4. Disponibilidade para abertura de chamado: 24x7x365 (web, e-mail ou telefone).

10.1.5. O atendimento será preferencialmente remoto. Caso haja necessidade de intervenção local, esta poderá ser executada em acordo com a CONTRATANTE. Nos dois casos, sempre com acompanhamento pela equipe técnica da CONTRATANTE.

10.1.6. A CONTRATADA deverá oferecer manutenção e suporte técnico conforme o nível de severidade de cada chamado e dentro dos tempos de resposta definidos abaixo:

10.1.7. Quando um chamado for aberto pela CONTRATANTE, a CONTRATANTE deverá atribuir ao chamado o nível de severidade de acordo com a avaliação do tipo do problema e do impacto/dano.

10.1.8. A tabela abaixo traz exemplos de tipos de problemas e níveis de severidade.

Nível de severidade	Descrição de suporte e operações	Exemplos
Severidade A (Crítica)	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Problemas generalizados para envio e recebimento de email. Site do SharePoint fora do ar. Nenhum usuário pode enviar mensagens instantâneas, agendar ou ingressar em Reuniões no Microsoft Teams.
Severidade B (Alta)	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Botão Enviar no Outlook não está funcionando adequadamente. Não é possível configurar no EAC (Centro de Administração do Exchange), mas é possível no PowerShell.

Severidade C (Não Crítica)	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Como definir uma senha de usuário que nunca expira. O usuário não pode excluir as informações de contato no Exchange Online.
----------------------------	--	---

10.1.9. Quanto ao tempo de resposta inicial do suporte técnico, deverá ser baseado nos níveis de severidade descritos acima e no tipo de assinatura contratada. A tabela abaixo descreve as metas de tempo de resposta.

Nível de severidade	Nível de serviço
Severidade A (Crítica)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: uma hora.
Severidade B (Alta)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: 24 horas.
Severidade C (Média)	Disponível: 24/7 Tempo máximo de resposta: Definido no momento da ocorrência entre as partes, mas não superior a 30 dias corridos.

11. REQUISITOS DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS (NMS)

11.1. Os níveis mínimos de serviço descrevem a disponibilidade mínima que a CONTRATADA deve garantir em relação ao tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados.

11.2. A aferição dos níveis de serviço será realizada por meio do indicador descrito no quadro a seguir:

INDICADOR DE ATRASO NA ENTREGA (IAE)	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <=0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.)
Instrumento de medição	Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Definitivo.
Forma de acompanhamento	A avaliação será realizada por meio da verificação da data de entrega constante na ordem de serviço e da data de recebimento provisório das licenças.
Periodicidade	por ordem de serviço
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>TEX = (DEE - DDE) Onde: TEX = Tempo de execução (quantidade de dias entre o envio da OS e o recebimento provisório). DDE = Data definida para entrega das licenças constante na Ordem de Serviço. DEE = Data efetiva da entrega das licenças.</p>

Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores iguais ou inferiores a 0 (zero) – Pagamento integral da OS; De 1 a 15 (dias de atraso) – Glosa de 5% sobre o valor da OS; De 16 a 20 (dias de atraso) – Glosa de 10% sobre o valor da OS; De 21 a 30 (dias de atraso) - Glosa de 15% sobre o valor da OS; Acima de 30 (dias de atraso) – Será aplicada a multa de 3% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior.
--	--

INDICADOR DE SUPORTE ATENDIDO DENTRO DO PRAZO (SAP)	
Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento
Meta a cumprir	SAP => 90% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Instrumento de medição	Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico.
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de Registro/Resposta de cada solicitação de suporte técnico em relação ao Nível de Serviço
Periodicidade	Mensalmente
Mecanismo de Cálculo (métrica)	SAP = (QAP/QTA) x 100 Onde: QAP= Quantidade de chamados atendido dentro do prazo. QTA= Quantidade total de chamado atendidos.
Faixas de ajuste no pagamento e sanções	Para valores iguais ou superiores a 90% – Pagamento integral da OS; De 84% a 89,99% – Glosa de 1,5% sobre o valor da OS; De 78% a 83,99% – Glosa de 3% sobre o valor da OS; De 72% a 77,99% - Glosa de 5% sobre o valor da OS; Abaixo de 71,99% – Será aplicada a multa de 1% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior.

12. REQUISITOS LEGAIS

12.1. A presente contratação tem como referência os instrumentos legais praticados na ARP nº 306/2023 da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Originada do Pregão Eletrônico nº 229/2023, Constituição Federal de 1988; Resolução nº 468/2022 do CNJ; Instrução Normativa nº 94/2022 do ME; e demais instrumentos correlatos.

12.2. A contratação seguirá as normativas vigentes, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a confidencialidade e integridade das informações processadas pela plataforma.

13. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

13.1. São requisitos exigidos 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, devendo a CONTRATADA:

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

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

13.1.3. 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.

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

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

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

13.2.1. À Política de Segurança adotada pelo PJES e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

13.2.2. Ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;

13.2.3. Ao processo de implementação, no ambiente do PJES, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

13.2.4. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

13.2.4.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

13.2.4.2. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado pelos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos deste Termo de Referência.

13.2.4.3. Todos os planos deverão oferecer, no mínimo:

a) Acesso ao centro de conformidade de segurança, um console baseado na Web para gerenciar funções relacionadas à segurança e conformidade, como prevenção de perda de dados, descoberta eletrônica e retenção.

b) Permitir o gerenciamento de ameaças, como filtragem de mensagens e anti-malware.

c) Permitir o Gerenciamento de dispositivo móvel, funcionalidade do Office 365 que permite criar e gerenciar políticas de segurança de dispositivos, limpar remotamente um dispositivo (somente no âmbito da aplicação office 365) e exibir relatórios detalhados de dispositivos no tocante ao uso da aplicação.

d) Permitir gerenciar o ciclo de vida do conteúdo gerado, por meio de configuração de mecanismos de importação de massa, de arquivamento e do uso de políticas de retenção de conteúdo, além de mecanismos de monitoramento dos dados, gerenciamento de caixas de correio inativas e gerenciamento de registros.

13.2.4.4. Para os planos Office 365 E3, deve-se oferecer no mínimo:

a) Mecanismos de Prevenção de perda de dados para o Exchange Online, o SharePoint Online e o Onedrive for Business.

b) Funcionalidades que implementem Rótulos de confidencialidade.

14. REQUISITOS DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL

14.1. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação, na forma da Resolução nº 031/2018, dando ciência do seu conteúdo a todos os seus respectivos agentes.

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

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

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

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

14.3.3. 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.

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

15. REQUISITOS TEMPORAIS

15.1. PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

15.1.1. Após a assinatura do Contrato e as nomeações do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus Anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

15.1.1.1. A reunião ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

15.1.1.2. As licenças do software contratado, bem como suas chaves de ativação, devem ser disponibilizadas em até 15 dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por igual período desde que justificado pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

16. REQUISITOS DE METODOLOGIA DO TRABALHO

16.1. O fornecimento das licenças, será feito por meio de acesso ao site do fabricante, a área de acesso exclusivo da CONTRATANTE, por meio de credenciais específicas, e verificação das licenças e quantidades disponibilizadas frente à quantidade e tipos de licenças constantes da Ordem de Serviço.

16.2. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços relacionados a este objeto.

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

16.4. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de suporte e em quantidade suficiente para atender às ocorrências relatadas em chamados abertos.

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

16.6. 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 Níveis de Qualidade fixados.

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

17. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

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

17.2. A presente Contratação também visa a:

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

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

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

18.1. São Obrigações da CONTRATADA:

18.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

18.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

18.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

18.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

18.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

18.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

18.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

18.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

18.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

- 18.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.
- 18.1.11. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.
- 18.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 18.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.
- 18.1.14. Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)). Para a habilitação, o licitante deverá apresentar Declaração indicando o encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal nº 13.709/18;
- 18.1.15. A CONTRATA deverá apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública, conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993.
- 18.1.16. Indicar no prazo máximo de 24 horas úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 18.1.16.1. Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- 18.1.17. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas ao contrato firmado, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- 18.1.18. Reconhecer o Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas ao contrato firmado, tais como manutenção, configuração, entre outras;
- 18.1.19. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço;
- 18.1.19.1. Caso o problema de funcionamento do serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 18.1.20. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;
- 18.1.21. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 18.1.22. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação exigidas na licitação, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 18.1.23. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei nº 8.666/93, quais sejam, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.
- 18.1.24. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 18.1.25. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta

contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

18.1.25.1. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

18.1.25.2. A CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso, constante no Anexo I (D) - Sigilo e normas de segurança, com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. Pela mesma razão a CONTRATADA deverá providenciar o Termo de Ciência da Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

18.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

18.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

18.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta

18.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.

18.2.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

18.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

18.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

18.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.

18.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.

18.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

19. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

19.1. **DA PROPOSTA COMERCIAL:**

19.1.1 A empresa deverá encaminhar proposta contendo documentos para comprovação de que os itens ofertados atendem às especificações técnicas solicitadas no Termo de Referência.

19.1.2. Deve ser enviado a proposta comercial contendo os Part Number (SKU) e a quantidade listados no Item 1 - Objeto (Tabelas - Quantidade de itens e unidade de licenças) e que irá disponibilizar as licenças conforme prazo mencionado no Termo de Referência.

19.1.3 A licitante vencedora deverá apresentar documento emitido pelo fabricante ou consulta ao sítio que comprove estar apta e autorizada a comercializar licenças de software ou indicar o distribuidor/revenda autorizado do qual fará a compra dos softwares.

19.1.4 Apresentar declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio constitucional da isonomia e a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública,

conforme disposto na Lei nº 8.666, de 1993;

19.1.5 Requisitos de Negócio

19.1.5.1 Permitir a agregação de um volume significativo de demanda para atendimento pelo mercado fornecedor e, com isso, obter potencialmente melhores ofertas tanto em termos financeiros quanto técnicos.

19.2. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:**

19.2.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, devido à baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar os serviços de forma independente.

19.3. **DA SUBCONTRATAÇÃO:**

19.3.1. Levando em consideração que o objeto principal da contratação é o Licenciamento Microsoft, a subcontratação dos serviços a serem prestados, visa garantir o cumprimento do interesse público e possibilitar a efetiva atuação do mercado, respeitando as condições comerciais e obrigações entre as partes.

19.3.2. Nesse contexto, a subcontratação será admitida para os itens:

- SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NO DESENVOLVIMENTO, IMPLEMENTAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÕES DAS PLATAFORMAS MICROSOFT
- SERVIÇO TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE IMPLANTACAO SINCRONIZACAO E MIGRACAO DA SOLUCAO (O365 E M365)

19.4. **DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

Será considerada tecnicamente qualificada, a empresa que apresentar:

19.4.1. Atestado(s) comprobatório(s) da capacidade técnica da Licitante para fornecimento dos itens ofertados, atendendo ao quantitativo mínimo de 10% (dez por cento) das quantidades apresentadas neste Anexo I, conforme acórdãos 1.284/2003, 2.088/2004 e 2.383/2007.

19.4.2. Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

20. **MODELO DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

20.1. **DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

20.1.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Todo território do Estado do Espírito Santo.

20.1.2. Deverá ser disponibilizado o acesso ao recurso de suporte à implantação da solução (Centro *FastTrack para Office 365*, com acesso por meio da Internet).

20.2. **EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

20.2.1. Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei nº. 8.666 de 1993, será designado pela autoridade competente, agente para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representante da Administração.

20.2.1.1. Será designado o servidor para cada contrato advindo da adesão à Ata de Registro de Preços.

20.2.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

20.2.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

20.2.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

20.2.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

20.2.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei nº.8.666/93.

20.2.6.1. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

20.3. **DA VISTORIA TÉCNICA:**

20.3.1. Por se tratar de objeto cuja a complexidade não é elevada, não será necessário a realização de vistoria técnica.

21. **DAS MULTAS E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

21.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

21.1.1. advertência por escrito;

21.1.2. multa de até:

- 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;
- 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;
- 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento depois de ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;
- 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

21.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

21.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do

art. 7º da lei 10.520, de 2002;

21.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

21.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 21.1.1, 21.1.3, 21.1.4, 21.1.5.

21.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

21.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.

21.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

21.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

21.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

21.7. As sanções relacionadas nos itens 21.1.3, 21.1.4 e 21.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com o Poder Judiciário do Estado Estadual.

21.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

21.8.1. Retardarem a execução do objeto;

21.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

21.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

21.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

21.9. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE que notificará a CONTRATADA, conforme tabela a seguir:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à reunião inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa 0,1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com órgãos e entidades do Estados, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública.

4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Multa de até 3% sobre o valor total do Contrato
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de até 3% sobre o valor total do Contrato.
7	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.
8	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de <i>software</i> (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será impedida de licitar e contratar com órgãos e entidades do Estado, com o conseqüente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
9	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será impedida de licitar e contratar com órgãos do Estado, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 1 a 15.
		Glosa de 10% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 16 a 20.
		Glosa de 15% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 21 a 30.
		Multa de 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato, para valores do indicador IAE maiores que 30, sem prejuízo à glosa acima sobre o valor da OS apurada em relação ao atraso.

13	Não atender ao indicador de nível de serviço SAP (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 1,5% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 84% a 89,99%.
		Glosa de 3% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 78% a 83,99%.
		Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador SAP de 72% a 77,99%.
		Multa de 1% sobre o valor do Contrato, sem prejuízo da glosa anterior para valores do indicador SAP abaixo de 71,99%.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.

21.10. **INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS:**

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

21.11. **DIREITOS AUTORAIS E DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:**

21.11.1. A CONTRATADA deverá ceder ao CONTRATANTE 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.

21.12. **TERMO DE COMPROMISSO:**

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

21.13. **ATORES ENVOLVIDOS**

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

21.13.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

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

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

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

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

- 21.13.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;
- 21.13.1.7. Monitorar a execução do contrato;
- 21.13.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
- 21.13.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;
- 21.13.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.
- 21.13.2. A **FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, tendo por atribuições:
 - 21.13.2.1. Acompanhar os chamados;
 - 21.13.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
 - 21.13.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, informar ao Gestor do Contrato sobre eventuais ocorrências;
 - 21.13.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 21.13.3. O **PREPOSTO** da CONTRATADA será responsável por:
 - 21.13.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;
 - 21.13.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.
 - 21.13.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
 - 21.13.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
 - 21.13.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
 - 21.13.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 - 21.13.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;
 - 21.13.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE, se necessárias;
 - 21.13.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
 - 21.13.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
 - 21.13.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
 - 21.13.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.
- 21.14. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**
 - 21.14.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:
 - 21.14.1.1. Ordem de Serviço;
 - 21.14.1.2. Ata de Reunião;
 - 21.14.1.3. Ofício;
 - 21.14.1.4. Sistema de abertura de chamados;

21.14.1.5. E-mails, Cartas.

22. **DO CONTRATO:**

22.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, de acordo com os art. 62, da Lei 8.666/93 e art. 4º, XXI, da Lei 10.520/2002.

22.2. O contrato a ser firmado entre as partes terá vigência de 12 (doze) meses, a partir da data da publicação de seu extrato, podendo ser prorrogado por idêntico período até o limite máximo de 48 (quarenta e oito) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, IV da lei n.º 8.666/93.

22.3. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

22.3.1. O direito a que se refere o item 11.3 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da contratada até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

22.3.2. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela contratada.

22.3.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 11.3.

22.3.4. Desde que devidamente justificado e expressamente previsto no termo aditivo, o direito ao reajuste poderá ser exercido em momento posterior, até o encerramento do vínculo contratual.

22.4. **RESCISÃO ANTECIPADA POR DESVANTAGEM ECONÔMICA**

22.4.1. A CONTRATANTE poderá realizar avaliações periódicas, a cada período de 12 (doze) meses, para verificar a pertinência da solução, a manutenção da compatibilidade dos valores e da qualidade com o mercado, conforme preconizado no Acórdão TCU 1214/2013 – Plenário.

22.4.1.1. Constatada desvantagem no preço ou no modelo dos licenciamentos/serviços contratados, a Administração Pública reserva-se o direito de rescindir o contrato antecipadamente, sem que a CONTRATADA faça jus a qualquer indenização pela extinção do vínculo antes do prazo estipulado.

22.4.1.2. A manutenção do contrato após o primeiro período de 12 (doze) meses dependerá da demonstração pela CONTRATADA de que estão sendo mantidas as condições mais vantajosas para a Administração Pública.

22.5. A CONTRATADA compromete-se a apresentar, a cada avaliação periódica, os documentos e informações necessários para comprovar a continuidade das condições inicialmente ofertadas como vantajosas para a Administração Pública.

22.6. **GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:**

22.6.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato.

22.6.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

22.6.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de três décimos por cento por dia (0,3%), até o trigésimo dia de atraso, do valor total do contrato.

22.6.2.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

22.6.3. A garantia assegurará qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

22.6.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.6.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.6.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

22.6.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

22.7. **CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

22.7.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

22.7.2. No prazo de até 30 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

22.7.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

22.7.4. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

22.7.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

22.7.6. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

22.7.7. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

22.7.8. No prazo de até 30 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

22.7.8.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

22.7.8.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

22.7.8.3. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

22.7.9. No prazo de até 30 dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor

do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

22.7.9.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

22.7.9.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

22.7.9.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

22.7.10. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

22.7.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

22.8. **DO REGIME DE CONTRATAÇÃO:**

22.9. A presente contratação será processada sob o regime de empreitada por preço unitário, na forma do art. 6º, VIII, da Lei nº 8.666/93. Nota: em caso de dúvidas, esclarecer na Seção de Contratação.

23. **CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
<input checked="" type="checkbox"/> FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	4.4.90.40.93 - Aquisição de Software
<input type="checkbox"/> TJES	

24. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

Integrante Demandante: Marcianne Ribeiro Antunes Lima

Integrante Técnico: Fabio Bermudes Cabral

Integrante Técnico: Carlos Henrique Gomes Correia

Integrante Administrativo: Karina Marques Pereira

25. **APROVAÇÃO E VALIDAÇÃO**

Marcianne Ribeiro Antunes Lima: Secretária de Tecnologia da Informação

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

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

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

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



Documento assinado eletronicamente por **KARINA MARQUES PEREIRA, ASSESSOR JUDICIARIO**, em 03/10/2024, às 16:05, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE GOMES CORREIA, ANALISTA JUDICIARIO AE ANALISE DE SISTEMAS**, em 03/10/2024, às 16:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FABIO BERMUDES CABRAL, ANALISTA JUDICIARIO AE ANALISE DE SISTEMAS**, em 03/10/2024, às 17:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIANNE RIBEIRO ANTUNES LIMA, SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 03/10/2024, às 17:35, 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 **2311077** e o código CRC **9C47E53D**.

7008399-60.2024.8.08.0000

2311077v26